

UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE CARTAGENA

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA

**TITULACIÓN: MASTER UNIVERSITARIO EN ADMINISTRACIÓN Y
DIRECCIÓN DE ENTIDADES DE LA ECONOMÍA SOCIAL**

TRABAJO FIN DE MASTER



**TÍTULO: Creación de una Cooperativa de Ayuda a
Domicilio, “Help-me, Sociedad Cooperativa”.**



Alumno: Javier Diaz Serrano

Director: Antonio Juan Briones Peñalver

Junio 2013

"Creación de una Cooperativa de Ayuda a Domicilio, Help-me, Sociedad Cooperativa"

AGRADECIMIENTOS:

A mi compañera Rocio, ya que sin ella esto hubiera sido mucho más difícil.

A mi familia por aguantarme y confiar en mi.

"Creación de una Cooperativa de Ayuda a Domicilio, Help-me, Sociedad Cooperativa"

ÍNDICE

0. Resumen/Abstract

1. Introducción

- 1.1. Memorial o historial de una idea
- 1.2. Descripción General Proyecto
- 1.3. Estrategia general proyecto
- 1.4. Objetivos generales del proyecto

2. Análisis de mercado

- 2.1. Entorno
 - 2.1.1. *Factores Políticos*
 - 2.1.2. *Factores socio-culturales*
 - 2.1.3. *Factores económicos*
 - 2.1.4. *Factores tecnológicos*
- 2.2. Demanda
 - 2.2.1. *Análisis de la demanda del servicio*
- 2.3. Competencia
- 2.4. Proveedores
- 2.5. Análisis DAFO

3. Área comercial

- 3.1. Estrategia y objetivos.
 - 3.1.1. *Dirección estratégica y política de empresa*
 - 3.1.2. *Responsabilidad social corporativa*
 - 3.1.3. *Crecimiento de la empresa*
 - 3.1.4. *Estrategia de competencias*
- 3.2. Producto o servicio
- 3.3. El precio
- 3.4. Comunicación y publicidad

4. Área operaciones

- 4.1. Localización y distribución
- 4.2. Inversión en equipamiento
- 4.3. Descripción proceso productivo
- 4.4. Aprovisionamiento y capacidad productiva

5. Área Recursos Humanos

- 5.1. Organigrama funcional
- 5.2. Organigrama profesional y análisis puesto trabajo
- 5.3. Política y métodos de selección personal
- 5.4. Contratación y Política salarial. Motivación

6. Área económico- financiera

- 6.1. Plan viabilidad
 - 6.1.1.1. *Presupuesto inversión*
 - 6.1.1.2. *Presupuesto financiación*
 - 6.1.1.3. *Presupuesto ingresos*
 - 6.1.1.4. *Previsión gastos*
 - 6.1.1.5. *Estudio viabilidad*

7. Área Jurídico y Fiscal

- 7.1. Tipo sociedad. Ventajas
- 7.2. Tramites Constitución

8. Conclusiones

9. Bibliografía

0. Resumen/Abstract

"Creación de una Cooperativa de Ayuda a Domicilio, Help-me, Sociedad Cooperativa"

"Creación de una Cooperativa de Ayuda a Domicilio, Help-me, Sociedad Cooperativa"

El presente trabajo es la puesta en marcha de un plan de negocio. Help me sociedad cooperativa, es una empresa de servicios personales y atención a personas dependientes, discapacitados y sus familiares.

Se desarrollará en el municipio de Mazarrón. El trabajo comprende: un análisis de mercado, un área comercial y de operaciones, una de recursos humanos, un área económica financiera, jurídico y fiscal, y unas conclusiones generales.

Help me, constituye un nuevo yacimiento de empleo, es un proyecto económicamente viable.

Abstract

This work is a bussiness plain called "Help Me" which has a legal form of cooperative society.

Help me is a company of personal services and disability people, dependent people and their family.

It will be developed in the town of Mazarron. This work includes: a market analysis, commercial and operation area, human resources, commercial-financial, legal and fiscal area, and a section of general conclusions.

Help me is a nnew way of employment, it's a proyect, economically successful.

1. Introducción

"Creación de una Cooperativa de Ayuda a Domicilio, Help-me, Sociedad Cooperativa"

"Creación de una Cooperativa de Ayuda a Domicilio, Help-me, Sociedad Cooperativa"

El presente trabajo es un estudio para la puesta en marcha de una cooperativa de servicios personales de ayuda a domicilio en el término municipal de Mazarrón.

El trabajo se basa en la experiencia profesional, en un estudio de mercado. Se establece un método de trabajo y organización de medios materiales y humanos, para lograr la satisfacción de los clientes.

Presento un estudio económico-financiero donde se hacen varios análisis que permiten visualizar la rentabilidad del negocio.

Finalmente realizo recomendaciones y conclusiones que permitirán visualizar el futuro tan prometedor del sector.

1.1. Memorial o historial de una idea

Nuestra idea de negocio surge provocada por la especial situación que presenta nuestra economía, por las dificultades que tenemos los profesionales para acceder al mercado laboral, por la necesidad de aportar algo a nuestra sociedad, por ser un mercado emergente y por la creencia que la economía tradicional debe dar paso a un nuevo modelo económico basado en principios no mercantilistas sino de justicia, igualdad, solidaridad que hagan de ésta sociedad un espacio donde se pueda vivir mejor.

Nuestro objetivo inmediato es crear una empresa de ayuda a domicilio para personas dependientes.

Una empresa que centre su actividad en la prestación de un servicio integral, consistente en un programa individualizado, de carácter preventivo y rehabilitador en el que se articulen un conjunto de servicios y técnicas de intervención, a través de profesionales que realizan la atención personal, doméstica, de apoyo personal y psicosocial, familiar y de relaciones con el entorno.

Tradicionalmente, el cuidado de mayores y dependientes ha sido asumido preferentemente por sus familiares, sin embargo la transformación que está sufriendo las estructuras de la sociedad y por supuesto la familiar está motivando nuevas formas de atención al mayor y dependiente, basadas en la permanencia en su propio medio, aprovechándose por supuesto de las nuevas tecnologías.

Adicionalmente se ha ido asumiendo cada vez más las ventajas de permanencia en el medio natural, frente a las tradicionales

"Creación de una Cooperativa de Ayuda a Domicilio, Help-me, Sociedad Cooperativa"

prácticas de institucionalización, aunque aún podemos hablar de un servicio- el natural-, en continuo aumento y progresión.

Los servicios a personas dependientes están considerados como uno de los nuevos yacimientos de empleo, tal y como manifiesta el "Libro Blanco de la UE. Lo encontramos expuesto en la página web www.educaweb.com.

Concretamente se consideran que:

- 1) Cubren necesidad insatisfecha.
- 2) Se configura como un mercado incompleto (más demanda que oferta).
- 3) Tiene ámbito de prestación localmente definido.
- 4) Tiene alto potencial de empleabilidad basándose en datos empíricamente demostrables como son tasa envejecimiento, situación, económica, cambios en los modelos familiares, situación socio-cultural de los usuarios.

Por tanto para definir la dimensión del sector tenemos que replantearnos:

- 1) El progresivo envejecimiento de la población y por consiguiente el incremento de la esperanza de vida. En España sirva como ejemplo el siguiente cuadro comparativo:

Cuadro nº1

AÑO	POBLACIÓN ABSOLUTA	+ 65 ABSOLUTO	PORCENTAJE POBLACIÓN TOTAL
1900	18.618.086	967.774	5,20 %
2001	40.847.371	6.958.516	17,00%
2011	47.150.819	8.092.853	17,20%
2030	47.966.653	11.684.570	23,00%
2049	50.878.142	15.325.273	31,90%

Fuente: INE-INEBASE.-Septiembre 2011
1900-2011, son cifras reales de los padrones población.
2011-2049, son proyecciones a largo plazo.

"Creación de una Cooperativa de Ayuda a Domicilio, Help-me, Sociedad Cooperativa"

- 2) La situación del mercado laboral, la crisis económica está generando un cambio total en el mapa laboral. España por sus peculiaridades de desarrollo basadas en modelos dependientes del "ladrillo" está sufriendo de una manera más dura la situación que afecta a todo el mundo. Muchas familias empiezan a trasladarse buscando nuevos yacimientos de empleo y oportunidades, según datos del INFO (Instituto de Fomento de la Región de Murcia), son cada día más las empresas y personas en busca de empleo fuera de la Región y de España. Paradójicamente va aumentando el nº de extranjeros mayores que eligen España como destino residencial por su temperatura, por su cultura y gastronomía y por su calidad de vida. Situación que lleva a muchos miembros familiares a la imposibilidad de atender y cuidar a los mayores-dependientes.

Todos estos cambios posibilitan la aparición de profesionales para cubrir las necesidades de una sociedad atada al consumismo, y a los cambios laborales.

Según informe trimestral Extranjeros residentes en España del observatorio Permanente de la Inmigración, dependiente del Ministerio Empleo y Seguridad Social, publicado el 19 de Junio de 2012, el nº total de extranjeros residentes en España asciende a 5.294.710. Esta fuente, se encuentra accesible en la página web <http://extranjeros.empleo.gob.es/es/Estadisticas/operaciones/con-certificado/index.html>.

- 3) El desarraigo familiar constituye un factor esencial para la proliferación de los servicios de carácter personal en el mismo domicilio. El desarraigo era considerado un factor cultural muy común en los países anglosajones, padres que se trasladaban en busca del sol, buen tiempo, buena comida y bebida para pasar los últimos días de sus vidas, dejando en sus países de origen a familiares. Totalmente distinto al planteamiento de las generaciones de nuestros mayores, educados en una cultura de la solidaridad, de la protección y del cuidado obligatorio juzgado por una sociedad que veía mal la falta de atención.

En España también se puede considerar el tránsito hacia este tipo de modelo anglosajón, ya que las nuevas generaciones promovidas por el espíritu del materialismo unido a la situación económica laboral empiezan a justificar el cambio de modelo asistencial hacia las personas en situación de dependencia, dejando en manos de profesionales y cuidadores la atención que histórica y culturalmente venían realizando.

"Creación de una Cooperativa de Ayuda a Domicilio, Help-me, Sociedad Cooperativa"

Todas estas consideraciones nos llevan a interpretar las posibilidades reales de los servicios destinados a cubrir las necesidades de nuestros mayores y dependientes.

1.2. Descripción General del Proyecto

En éste trabajo fin de máster, desarrollaré un caso práctico, en relación a un plan de negocio y/o viabilidad de la idea de Creación de una Empresa en Mazarrón de Economía Social dirigido al colectivo de Tercera Edad y personas dependientes, mediante la forma jurídica de Cooperativa de Trabajo asociado.

Siguiendo el índice, se desarrollarán las características, las necesidades iniciales, las previsiones materiales y económicas, y por último una previsión económica para hacer atractiva ésta idea emprendedora ante inversores, sociedades interesadas y potenciales socios.

1.3. Estrategia general de la empresa

Nuestro objetivo inicial será conseguir poner en marcha un servicio de calidad, cercano al ciudadano, de confianza, basado en el conocimiento y la experiencia del sector, en buenas formas de gobierno, en el trato y atención al cliente, y sobre todo conseguir la rentabilidad para seguir creciendo y poder consolidarse en el mercado.

La carencia de empresas en la zona hace necesaria como estrategia fundamental la consolidación en el segmento de personas extranjeras.

Actualmente sólo hay una empresa en la zona, y su campo de aplicación se circunscribe a los casos derivados de la Administración Pública. Nuestra estrategia de crecimiento se basa fundamentalmente, en la oferta al residente extranjero y en el aumento de los servicios destinados a su bienestar.

Una vez se consolide el sector personal y doméstico avanzaremos hacia nuevos servicios como:

- Teleasistencia domiciliaria.
- Elaboración de comidas.
- Servicios mantenimiento domiciliarios.
- Servicios de ayudas técnicas

1.4. Objetivos generales del proyecto

En primer lugar nuestro objetivo principal es la creación y venta de un servicio, con grandes posibilidades, capaz de competir y que satisfaga a los clientes a través de un servicio de calidad.

En segundo lugar, es la implementación de un nuevo modelo empresarial basado en los principios fundamentales de la economía social, donde la persona y el trabajo esté por encima del dinero, donde aparezcan modelos de participación democrática- en las empresas de economía social, un socio es igual a un voto, donde lazos de cooperación y desarrollo esté intrínsecos en las formas de gobierno, donde el beneficio pueda repartirse y donde al final todos ganen-.

Por tanto la tabla de objetivos generales quedaría:

1. Creación y venta servicio de calidad
2. Capaz de competir en el mercado
3. Implementación modelos de economía social
4. Buenas prácticas de gobierno y buena reputación a través de programas de Responsabilidad social corporativa.

2. Análisis de mercado

"Creación de una Cooperativa de Ayuda a Domicilio, Help-me, Sociedad Cooperativa"

2.1. Entorno

Cualquier empresa depende de su entorno, ya que éste tendrá efecto sobre las decisiones y situaciones que serán tomadas en la empresa.

Definimos por entorno aquellos aspectos creados por variables no controlables que suelen afectar desde una perspectiva socio-económica e inciden en un amplio estrato de la sociedad.

Para conocer el entorno debemos analizar, distintas variables de tipo social, demográfico, cultural, político etc., que nos permitirá planificar nuestro plan de empresa.

2.1.1. Factores Políticos

El Incremento de las Políticas referente al sector dependiente, discapacidad y tercera edad por parte de las administraciones públicas. La atención domiciliaria es uno de los servicios sociales más solicitados y mejor valorados tanto para usuarios como por el conjunto de los ciudadanos. En los últimos estudios realizados el SAD (Servicio de Ayuda a Domicilio) se valora muy positivamente 91,6% como solución más adecuada para poder seguir viviendo en casa, tal y como se recoge en el Capítulo V del Libro Blanco en sus conclusiones relativas a los servicios domiciliarios.

Este servicio reúne dos aspectos que son muy importantes para la vida de las personas: el cuidado ante determinadas situaciones de carencias, y el mantenimiento en el hogar; así ofrece atenciones personales y domésticas, y lo hace dentro del entorno de convivencia. Con el mismo se facilita la permanencia y autonomía en el medio habitual de convivencia, de una manera digna, una mejoría en su seguridad personal y la potenciación de las relaciones sociales.

Según una encuesta del Observatorio de Mayores del Inersro sobre condiciones de vida en julio de 2004 señalaba que las personas estaban satisfechas:

Tabla nº 2

GRADO DE SATISFACCIÓN PERSONAS MAYORES	
Relación con los familiares	92,80%
Entorno residencial (barrio, pueblo,...)	90,10 %
Vivienda	88,20%
Relación con amigos/as	88,00%

Fuente: INSERSO, año 2004

"Creación de una Cooperativa de Ayuda a Domicilio, Help-me, Sociedad Cooperativa"

Como se puede desprender los encuestados se decantan por enunciados vinculados al entorno, lo que pone de manifiesto que se valore muy positivamente lo relacionado con la familia y el entorno. El hogar es el eje básico de la vida y las relaciones sociales.

Todo esto conlleva a que el sistema político haya potenciado estos servicios por encima de muchos otros, la propia ley de Autonomía de las personas en situación de dependencia establece como prioritario la concesión de servicios de atención personal por encima del resto de servicios, basándose en el interés de la persona de permanecer en su propio medio, y en las posibilidades de creación de empleo.

Aunque la culminación de los últimos 30 años lleva a la aprobación de la Ley de Autonomía y Protección a las personas dependientes, aprobada en Mayo del 2006 y supone la piedra de toque a lo que se denomina el cuarto pilar de bienestar. Una ley financiada a tres partes, Administración del Estado, Autonomías y usuarios pone encima de la mesa los recursos económicos necesarios para instalar un sistema de protección a personas dependientes, dependiendo de su valoración, en tres grados con dos niveles distintos. La ley establece un catálogo de servicios a los que cada usuario tiene derecho en función de un programa de atención individual consensuado entre todos los actores de la ley.

En la actualidad y en base a la grave crisis económica mundial, la mencionada ley está suscitando debates continuos sobre su financiación, donde las aportaciones iniciales, se están modificando, donde el copago adquiere un protagonismo relevante, pero aún así creo que modelo de atención al dependiente es ya una realidad difícil de cambiar desde el punto de vista político, y aunque aparecieran nuevos modelos de atención, el sector y el entorno está avalado por los sistemas políticos, como una manera de continuidad parlamentaria, no en vano el colectivo representa un porcentaje elevado sobre la población total, un 17,2%, según datos INE.

El interés político en el cambio del sistema económico-productivo.

Cabe resaltar como factor político el interés o necesidad de cambios en los modelos productivos y económicos. Referente a nuestro sector tercera edad también es cierto que han existido empresas con un claro interés mercantilista y un sistema político que con el afán de disminuir el gasto público, primero a externalizado servicios y segundo lo ha ejecutado con componentes exclusivamente de ahorro. En ambos casos ha existido repercusión en el servicio.

"Creación de una Cooperativa de Ayuda a Domicilio, Help-me, Sociedad Cooperativa"

Como punto de partida hacia el nuevo cambio social está el apoyo político hacia la economía social. En la región de Murcia se está elaborando el II Plan de Economía Social.



Durante el año 2009 y 2010 se han producido una serie de acontecimientos sin precedentes para la economía social que demuestran que el factor político es fundamental para su expansión y desarrollo.

En el año 2011 el Gobierno de España desarrolla la Primera Ley de Economía social, Ley 5/2011 de 29 de Marzo, pone en marcha la Subcomisión de la Economía Social en el Congreso de los Diputados permiten dotar a la economía social de un marco jurídico que la defina, incrementando su reconocimiento social y su viabilidad.

La Presidencia española en Toledo, ha sido un momento de especial relevancia para la economía social europea. Las conclusiones y debates de la Conferencia Europea de la Economía Social, consensuados no sólo por el sector, sino también por los gobiernos presentes y por la Comisión Europea, pusieron de manifiesto el papel de éstas empresas como un actor empresarial, que contribuye a la construcción europea en un mundo globalizado, y que ofrece soluciones y alternativas a los grandes retos económicos y sociales.

Cabe destacar el número de entidades de economía social en el año 2010, periodo con grave repercusión económica y con una

"Creación de una Cooperativa de Ayuda a Domicilio, Help-me, Sociedad Cooperativa"

economía en recesión. Información proporcionada por CEPES incorporada en factores económicos.

En cuanto a factores legales-fiscales cabe destacar las ventajas que conllevan la creación de éste tipo de empresas y que veremos en el apartado 7 (Jurídico y Fiscal).

Las sociedades cooperativas disponen desde 2004 nuevas normas específicas para la contabilización de sus operaciones. La elaboración de las NCSCOOP (normas contables sociedades cooperativas) no ha estado exenta de una especial dificultad debido a las distintas competencias que en materia mercantil existen en nuestro país.

La Constitución Española delimita claramente las competencias atribuidas al Estado de las que corresponden a las Comunidades Autónomas. La legislación mercantil y contable corresponde exclusivamente al Estado, siendo competencia autonómica la legislación cooperativa. **Constitución Española, arts. 129.2 y 149.1. (1978).**

En el año 2006 la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, crea la "Ley de Sociedades Cooperativas de la Comunidad Autónoma de Murcia 8/2006, donde se recoge en un preámbulo y tres títulos las condiciones de funcionamiento de las cooperativas en la Región.

2.1.2. Factores socio-culturales

El elevado crecimiento de la población de mayores. El crecimiento de personas mayores de 65 años en el año 2025 será del 21,4 al pasar de 7 millones a 8,5 millones de personas, lo que supondrá la cuarta parte de la población del país, según estudio internacional. Éste fenómeno no parece vaya a frenarse.

El informe "La evolución de las necesidades y expectativas de las personas mayores" realizado por la Fundación Sodexo Alliance mediante 3,4 millones de cuestionarios en 11 países (Alemania, Bélgica, Brasil, Canadá, España, EE.UU, Suecia, Francia, Italia, Países Bajos y Reino Unido) pretendía conocer la evolución de las necesidades y expectativas de las personas mayores en términos de calidad de vida diaria.

"El Observatorio Sodexo de la Diversidad, es una iniciativa conjunta de Sodexo y el Instituto Europeo para la Gestión de la Diversidad. Su finalidad es proyectar al mundo corporativo en España, el conocimiento científico sobre la estrategia de gestión de la diversidad en las organizaciones, y su impacto en la sociedad y la economía". Encontramos esta definición del observatorio en su página web:

http://www.observatoriosodexodeladiversidad.es/articulos/ver/qu_es_el_observatorio

El observatorio Sodexo distingue 3 tipos de personas mayores cuya evolución, atendiendo a los avances de la ciencia y los efectos de la prolongación, tanto de la vida como de la actividad profesional será diversa.

Así, los activos, personas que gozan de buena salud, para el año 2025 se prevé que aumentarán en España un 17,43, es decir, cerca de un millón y medio de personas. Los frágiles, es decir, personas que necesitan protección, se estima que descienda en nº y pasen del 61% al 54 % en el 2025. Por último, los dependientes, cuya calidad de vida está relacionada con su condición física y necesitan atenciones especiales, descenderán hasta situarse en torno al 18,49 % en el 2025.

Según el estudio de la fundación, existen casi 7 millones de españoles mayores de 65 años, 2 millones sufren alguna discapacidad y casi 1 millón no se valen por si mismos para las actividades de la vida diaria como comer, desvestirse, desplazarse, asearse, etc.

El colectivo de mayores con ingresos fijos, alta esperanza de vida y con un gran componente de ocio en su vida, constituye hoy en día uno de los mercados emergentes, con más posibilidades de desarrollo y más activos en términos de economía.

El *Observatorio Sodexo, de la Diversidad e Inclusión*, pone de manifiesto que el desarrollo de éste sector depende en gran parte de la capacidad que tenga la iniciativa privada para ofrecer productos, bienes y servicios adecuados, y que las empresas deben de hacerse a la idea de que sólo podrán crecer desde éste segmento de población y que nadie, produzca lo que produzca, podrá progresar sin contar con ellos.

Existencia de nuevas necesidades familiares que consolidan la demanda. La evolución de la estructura familiar está creando dificultades a la hora de dar respuesta al conjunto de necesidades sociales. A partir del desarrollo de la familia actual (menos numerosa en miembros, con mayor incorporación de la mujer al mercado laboral y social), y de nuevas formas de convivencia (familias monoparentales en las que un único adulto es responsable de los hijos, hogares unipersonales conformados por una única persona,- se genera un desequilibrio en cuanto a las prestaciones que se ofrecían en el seno del hogar.

Preocupación creciente por el cuidado de la salud y desarrollo y difusión de nuevas tecnologías.

"Creación de una Cooperativa de Ayuda a Domicilio, Help-me, Sociedad Cooperativa"

La mayor preocupación actual por los hábitos de vida saludable, en población en general y en particular en los mayores, junto con los grandes avances en ciencia y mejora condiciones de vida, han contribuido a prolongar la edad y generar nuevos yacimientos de empleo, que mejoraran la seguridad de nuestros mayores y hacen de su entorno un lugar donde vivir a pesar de las deficiencias. Así que dispositivos como la teleasistencia generan recursos que garantizan la permanencia en el domicilio y la atención inmediata en caso de urgencia, localizadores con GPS posibilitan conocer la situación de cualquier persona en el mismo momento.

Crecimiento de una demanda potencial de mayores foráneos. Según informe de Junio 2012 del Observatorio Permanente de la Inmigración, órgano dependiente del Mº de Empleo y Seguridad Social el nº total de extranjeros residentes en España es de 5.294.710, de los que 2.563.803 son personas en régimen comunitario. Esto supone un incremento del 0,83% respecto al trimestre anterior y más del 4,72% en variación interanual (238.454 personas). El 9,3 % es decir 238.402 personas proceden del Reino Unido.

En Mazarrón el aumento de ingleses ha sido vertiginoso, cabe destacar según datos del INE el número de extranjeros en el 2011 mayores de 65 años, cuya cifra asciende a 3.577 personas.

Son por consiguiente mayores sin apoyo familiar, convirtiéndose en una demanda potencial y prioritaria del proyecto.

GRAFICO 1

GRAFICO 2

GRAFICO 3

GRAFICO 4

GRAFICO 5

GRAFICO 6

"Creación de una Cooperativa de Ayuda a Domicilio, Help-me, Sociedad Cooperativa"

En los gráficos podemos destacar la crecida de población extranjera mayor de 60 años, sobre todo, de los países de Reino Unido, Alemania, Países Bajos, Bélgica y Francia, que a lo largo de los años ha tenido lugar en el municipio de Mazarrón.

En el año 2000 se comprueba que la población más numerosa mayor de 60 años era la española, con una pequeña crecida de Reino Unido, pero ya a lo largo de 2005 hasta 2011 la población inglesa prácticamente se equipara a la española. Esto es debido a que dicha población longeva decide trasladarse a zonas costeras y cálidas una vez llegados a la jubilación.

Los primeros años de su llegada al país receptor, dichas personas se encuentran útiles y realizan multitud de actividades por si solos, factor que va decreciendo con el paso de los años, cuando éstos empiezan a requerir servicios que los atiendan en la realización de sus actividades básicas de la vida diaria. La lejanía con su país de origen y la falta de arraigo familiar de dichas nacionalidades provoca la inserción de esta población en la atención sociosanitaria.

Otro dato que se expone en estos gráficos es la longevidad superior de los hombres extranjeros a las mujeres, o el factor de que muchos hombres deciden venir solos a establecerse en España. Los hombres son más numerosos a las mujeres en el recuento de población mayor de 60 años.

2.1.3. Factores económicos

La ley de dependencia supone el 61% del presupuesto de Sanidad para el año 2012. El Ministerio destinará 1407 millones de euros, aumentando en un 18,7% el nivel mínimo para la dependencia, que está dotado con 203 millones más. www.msc.es, **Presupuesto del Ministerio de Sanidad, (2012).**

Otro dato económico interesante es la aportación de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia a los Ayuntamientos para el desarrollo de programas de ayuda a domicilio, teleasistencia y medidas complementarias de ayuda a domicilio para los fines de semana.

La financiación en el 2009 fue la siguiente:

Cuadro nº 3

MEDIDAS COMPLEMENTARIAS DE SAD Y DEPENDENCIA	
Aportación CARM:	2.597.230 €
Aportación CC.LL.:	865.921 €
Total financiación:	3.463.151 €

Cuadro nº 4

MEDIDAS DE SAD	
Aportación CARM:	4.938.461 €
Aportación CC.LL.:	1.646.154 €
Total financiación:	6.584.615 €

Fuente: Memoria CARM de centros de atención primaria 2009. Enviada Ayuntamientos en 2012.

En cuanto al factor económico de nuestros clientes, es necesario conocer su nivel de renta, que en el caso de los ciudadanos españoles proviene de su pensión pública, de su patrimonio (vivienda) y de sus ahorros.

"Creación de una Cooperativa de Ayuda a Domicilio, Help-me, Sociedad Cooperativa"

Tomando como referencia los datos del Ministerio trabajo, la pensión media mensual según tipo de pensión se sitúa:

Cuadro nº 5

PENSIÓN MEDIA MENSUAL	
Orfandad	366,96 euros
Jubilación	942,46 euros
Favor Familiares	484,95 euros
Incapacidad Permanente	885,68 euros
Viudedad	600,56 euros

Fuente: www.empleo.gob.es/. Boletín estadísticas laborales Ministerio Empleo y Seguridad Social. Datos 1 abril 2012.

Debido a la gran heterogeneidad de los sistemas de pensiones en cada uno de los países de la U.E, y a la ausencia de una legislación comunitaria, y de un marco estadístico armonizado, la comparación entre el salario del retiro que perciben los jubilados en los estados miembros se hace muy difícil, de hecho no existe ningún estudio comparativo.

Existe una aproximación del "Grupo Júbilo Comunicación", quién a través de las embajadas de los países europeos estableció la cuantía de las pensiones mínimas públicas. El resultado según estudio es que España ocupa el 8º lugar en términos absolutos de cuantía de pensiones públicas por detrás de: Luxemburgo, Noruega, Austria, Holanda, Bélgica, Alemania y Francia. Por debajo quedarían países como Reino Unido, Finlandia, Irlanda- países que combinan pensiones públicas con privada- y Grecia.

"Creación de una Cooperativa de Ayuda a Domicilio, Help-me, Sociedad Cooperativa"

En cuanto a modelos cabe resaltar el siguiente cuadro comparativo:

Cuadro nº 6

EE.UU, Japón, Canadá, Latinoamérica, Europa del Este	Inglaterra Suiza Irlanda Dinamarca Suecia	Alemania Francia Noruega Bélgica España	Italia Portugal Grecia
Básico Asistencia social sobre la base de las necesidades demostrado y con cargo al P.G.E	Básico Pensión mínima del estado con cargo al P.G.E	Básico Pensión mínima del estado con cargo al P.G.E	Nivel Único: Seguridad Social clásica 90 o 100% salario. Nota: se han introducido reformas.
Profesional Planes de pensiones colectivos obligatorios o voluntarios.	Profesional Planes de pensiones obligatorios hasta su nivel de 50 o60% del salario.	Profesional Pensión contributiva seguridad social 60 o70 % del salario. Parcialmente de gestión privada en algunos países.	
Libre Ahorro individual seguros y planes de pensiones	Libre Ahorro individual seguros y planes de pensiones	Libre Planes de pensiones privados y seguros colectivos.	

Fuente: "Periódico El País" (noviembre, 2001)

Aunque las pensiones son un factor muy importante para la contratación de servicios personales y de ayuda a domicilio, y a pesar de no tener las pensiones más altas y además no disponer de seguros privados- nos referimos a nuestros mayores-, ellos si que disponen de un factor muy positivo desde el punto de vista de la economía y es el valor de la vivienda, tomando como la base de datos del I.N.E (INEBASE). Encuesta de Condiciones de Vida 2010 nos encontramos con que:

- El 88,7% de los mayores de 65 años en España, son propietarios de una vivienda.
- El 3,2% dispone de un alquiler con precio inferior al precio de mercado.

"Creación de una Cooperativa de Ayuda a Domicilio, Help-me, Sociedad Cooperativa"

- El 3,5 % dispone de un alquiler con precio intermedio al de mercado.
- El 4,7 % disfrutan de una vivienda en régimen de cesión.

Otro factor muy importante a tener en cuenta es la situación de las empresas de economía social con respecto a su nº, a su facturación y a su repercusión sobre el empleo como motor de la economía.

Cuadro nº 7

Nº Empresas	Tipo Empresa	Fuente información
14.574	Sociedades laborales	Mº Trabajo
22.595	Cooperativas	Mº Trabajo
6.073	Asociaciones	CERMI, REAS

Fuente: Empresas 2010, CEPES

En cuanto a la facturación de las empresas de economía social durante el año 2010.

Cuadro nº 8

Facturación

Millones de euros

2008	115.069 millones euros
2009	92.157,16 millones euros
2010	86.663,48 millones euros

Fuente: Empresas 2010, CEPES.

En relación al número de personas relacionadas económicamente con la economía social:

Cuadro nº 9

Nº Personas	Tipo Actividad	Fuente Información
1.160.337	Nº agricultores y ganaderos asociados cooperativas	Cooperativas agroalimentarias de España
298.514	Socios trabajadores y asalariados en cooperativas	Mº Trabajo, Dirección General Economía social, del Trabajo Autónomo y del F.S.E
285.360	Nº asalariados en otras figuras jurídicas	CEPES
423.361	Nº autónomos	Corporación Mondragón, CEPES, UECOE, Ucotrans,

"Creación de una Cooperativa de Ayuda a Domicilio, Help-me, Sociedad Cooperativa"

Fuente: Empresas 2010, CEPES.

A pesar de que la facturación desde el año 2008 fecha "mundialmente conocida como el inicio de la crisis", ha disminuido, existe un dato bastante alentador que pone en valor la estabilidad de las empresas de economía social ante situaciones de crisis y su evolución en el empleo.

Sirva de ejemplo la siguiente tabla comparativa, de evolución del empleo en las empresas de economía social:

Cuadro n° 10

EVOLUCIÓN EMPRESAS ECONOMÍA SOCIAL	
2008	2.354.296
2009	2.379.994
2010	2.377.912
Fuente: CEPES	

Como conclusión podríamos establecer, de que hablamos de un sector emergente, de gran potencial, con unos datos demográficos, una situación económica y política que tendrá en la Economía Social como un sector generador de empleo, capaz de mantenerlo por la propia idiosincrasia de su constitución, por sus principios cooperativos y con grandes perspectivas de crecimiento.

2.1.4. Factores tecnológicos

El grado de tecnología es un factor a tener muy en cuenta desde la creación y puesta en marcha, hasta la adquisición de nuevas tecnologías para la apertura de nuevos servicios o unidades de mercado.

La tecnología que utiliza éste tipo de empresas no es muy costosa al inicio, si no se tienen recursos suficientes para la inversión. Es necesario para su puesta en marcha de: programa informático de gestión (facturas, clientes, expedientes), ordenadores, telefonía de última generación (para aplicaciones informáticas), Internet, pág. Web y fotocopiadora.

Posteriormente se irá incorporando nuevas tecnologías-audiovisuales para la prestación de nuevos servicios, como teleasistencia, localizadores de personas (dispositivos con GPS, que localizan a enfermos de Alzheimer y demencias y personas con problemas mentales.

"Creación de una Cooperativa de Ayuda a Domicilio, Help-me, Sociedad Cooperativa"

Está previsto el uso de nuevas tecnologías para el desplazamiento de auxiliares mediante la utilización de transporte eléctrico, de ésta manera ahorraremos en dinero y ganaremos en imagen y reputación, cumpliendo además nuestro compromiso con el medio ambiente y demostrando nuestra actitud hacia programas de responsabilidad social corporativa.



2.2. Demanda

Entendiendo por dependencia "el estado de carácter permanente en que se encuentran las personas que, por razones derivadas de la edad, la enfermedad o la discapacidad, y ligadas a la falta o la pérdida de autonomía física, mental, intelectual o sensorial, precisan de la atención de otra u otras personas o, ayudas importantes para realizar actividades básicas de la vida diaria, en el caso de las personas con discapacidad intelectual y enfermedad mental, de otros apoyos para su autonomía personal", la COOPERATIVA HELP se centrará en atender las necesidades de hombres y mujeres con algún grado de dependencia o de aquellas personas que por presentar alguna disminución específica requieran asistencia externa en su domicilio particular-.

El cliente de éste tipo de servicios suele ser, de forma general, personas dependientes, con una renta media-alta o bien que reciban algún tipo de apoyo institucional (ya que de forma general, éste no se presta a las empresas dedicadas a la atención de dependientes, sino directamente a las familias necesitadas de éstos servicios), y que residan en su domicilio particular.

No obstante, se ha segmentado el mercado, no en función de quien recibe el servicio, sino de quien lo contrata y lo paga. De éste modo se pueden diferenciar dos grupos de clientes, el privado y el público.

"Creación de una Cooperativa de Ayuda a Domicilio, Help-me, Sociedad Cooperativa"

Se establece una diferenciación entre usuario privado y dependiente para poder discernir entre aquellos que contratan el servicio y lo pagan con su dinero y, otros a los que se atienden a través de trabajos prestados para la administración.

- ***Usuario Privado:*** solicita por sí mismo el servicio y lo paga él.
- ***Dependiente:*** personas que reciben el servicio pero éste se paga con dinero público.

Dentro del cliente privado, los servicios pueden ser contratados:

- *Por los familiares:* que en muchos casos no pueden hacerse a cargo de los cuidados, pero quieren evitarle a la persona que lo necesita el ingreso en un centro, y así evitar la ruptura con su entorno.
- *Por el usuario:* que suele ser una persona de edad media comprendida entre los 70 y 80 años, que presenta un grado medio de dependencia medio-alto, y con una renta económica también media-alta que le permite costearse los servicios.

Es normal que éste tipo de empresas presten servicios a la administración, pero la propia ley 39/2006 de Dependencia, establece prestaciones vinculadas a la prestación del servicio.

En éste sentido la empresa deberá acreditarse en la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, SERVICIO DE INSPECCION DE CENTROS Y SERVICIOS, para poder prestar el catálogo de servicios de la ley de dependencia y para la atención de personas en domicilio, tal y como establece la Ley 3/2003 de 10 de Abril sobre el Sistema de Servicios Sociales de la Región de Murcia.

En cuanto a datos de dependencia a 1 de julio 2012, la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, a través de la Consejería de Sanidad y Política social elabora los documentos referentes a dictámenes, solicitudes, valoraciones por edad, población, grupos y niveles. Una documentación que avala el compromiso y la responsabilidad de los poderes públicos con los ciudadanos y que nos proporciona una visión generalista del futuro del sector.

En el siguiente link se muestran las estadísticas que recogen dichos datos. Se adjuntan, en anexos las más relevantes y que nos proporcionan datos más exhaustivos para nuestro proyecto.

"Creación de una Cooperativa de Ayuda a Domicilio, Help-me, Sociedad Cooperativa"

[http://www.carm.es/web/pagina?IDCONTENIDO=9223&IDTIPO=100&RASTRO=c1995\\$m31342](http://www.carm.es/web/pagina?IDCONTENIDO=9223&IDTIPO=100&RASTRO=c1995$m31342)

Fuente: Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en situación de Dependencia. (2006)

Es dependiente, según reconoce la Ley (art. 2.2), "aquella persona que se encuentra en una situación permanente que le impide llevar a cabo las actividades básicas de la vida diaria y por consiguiente precisa ayuda importante de otra u otras personas para realizarlas.

La Ley (art. 26) establece 3 grados de dependencia:

Grado I: *Dependencia moderada*

Personas que necesitan ayuda para realizar varias actividades básicas de la vida diaria, al menos una vez al día.

Grado II: *Dependencia severa*

Personas que necesitan ayuda para realizar varias actividades básicas de la vida diaria dos o tres veces al día, pero que no requieren el apoyo permanente de un cuidador.

Grado III: *Gran Dependencia*

Personas que necesitan ayuda para realizar varias actividades básicas de la vida diaria varias veces al día y por su pérdida total de autonomía, necesitan el apoyo indispensable y continuo de otra persona".

Cada uno de los grados descritos diferencia dos niveles internos, según su autonomía e intensidad del cuidado que requieran.

2.2.1. Análisis de la demanda del servicio

Existen 810 personas en el municipio de Mazarrón con derecho a prestación, de las que se han resuelto 532, estando pendiente 278.

"Creación de una Cooperativa de Ayuda a Domicilio, Help-me, Sociedad Cooperativa"

Nuestro objetivo empresarial es introducirnos en el segmento de personas mayores extranjeras. En la actualidad a fecha 1 de Junio 2012 el censo patronal de extranjeros mayores de 65 años asciende a 3.577 personas.

Aunque indudablemente clientes potenciales son todas las personas mayores que residen en nuestro municipio.

Los extranjeros en su gran mayoría, desconocen el sistema público de servicios sociales, y no disponen de información ni de los servicios de ayuda a domicilio financiados por la CARM, ni de los recursos de aplicación de la ley de dependencia. Pero ésta situación es transitoria ya que cada día, los ciudadanos, acuciados por la crisis, desempleo familiares, bajada pensiones empiezan a solicitar y a conocer nuestros recursos asistenciales.

Es importante conocer de los "futuros clientes", el pensamiento, interés, preocupación de todo lo concerniente a servicios de ayuda a domicilio, por el ocio, por preferencias de consumo.

A tal efecto la cooperativa ha realizado una encuesta con los siguientes objetivos:

- 1- Conocer si existe demanda.
- 2- Si nuestro servicio cubre una necesidad.
- 3- Conocer el grado de conocimiento de los recursos.
- 4- Sondear al sector.

La encuesta se ha realizado a través de:

- Muestra voluntaria de 50 personas, no españoles de más de 60 años.
- Está compuesta por 15 preguntas que nos permiten valorar el grado de conocimiento de nuestro sistema social, preferencias sobre atenciones domiciliarias, empresas del sector y valoración entre empresas mercantilistas o de economía social.
- Carácter sencillo, se ha tratado de diseñar con la mayor claridad de lectura y respuesta.

"Creación de una Cooperativa de Ayuda a Domicilio, Help-me, Sociedad Cooperativa"

Población Objeto de Estudio

Son extranjeros, mayoritariamente ingleses residentes en Mazarrón y que visitan periódicamente la Asociación Making Difference, de atención a personas en exclusión, que disponen de una tienda de productos de segunda mano, muy frecuentada por éste colectivo.

Sobre una muestra voluntaria de 50 personas, la encuesta se caracteriza por:

Pregunta 1 a 6.....Interés general
Pregunta 7 a 11.....Preferencias, consumo.
Pregunta 12 a 15.....Conocimiento sector.

ENCUESTA EMPRESAS DE ECONOMÍA SOCIAL	
1. Edad	<input type="checkbox"/>
2. Sexo	<input type="checkbox"/>
3. Tiempo residiendo en España	
Menos de 1 año	<input type="checkbox"/>
De 1 y 5 años	<input type="checkbox"/>
De 5 a 10 años	<input type="checkbox"/>
Más de 10 años	<input type="checkbox"/>
4. Tienen intención de trasladarse más	
No, es mi último destino	<input type="checkbox"/>
No lo sé/sabemos	<input type="checkbox"/>
Sí	<input type="checkbox"/>
5. Zona residencia según padrón. Indicar zona.	
Sector 1	<input type="checkbox"/>
Sector 2	<input type="checkbox"/>
Sector 3	<input type="checkbox"/>
Sector 4	<input type="checkbox"/>
Sector 5	<input type="checkbox"/>
Sector 6	<input type="checkbox"/>
6. Con quién vive	
Solo	<input type="checkbox"/>
Pareja	<input type="checkbox"/>
Hijos y/o familiares	<input type="checkbox"/>
CONSUMOS, PREFERENCIAS	
7. Si Vd. estuviera enfermo, y no pudiera hacer las tareas del hogar, dificultades para andar, que es lo primero que pediría:	

"Creación de una Cooperativa de Ayuda a Domicilio, Help-me, Sociedad Cooperativa"

<p>Ir a un centro por las mañanas, comer, hacer actividades y por la tarde a casa</p> <p>Mantenerse en su domicilio con cuidados profesionales</p> <p>Le pediría a sus hijos o familiares que le ayuden</p> <p>Pediría ir a un centro residencial</p>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
<p>¿Tiene Vd. o algún miembro de su familia problemas para realizar actividades de la vida diaria? Ej.: bañarse, asearse, limpiar vivienda, hacer gestiones en administraciones, andar o caminar, ir al médico...</p>	
<p>Si, existe algún miembro en familia con algunas dificultades, pero no todas.</p> <p>No tengo ni tenemos ninguna persona con los problemas descritos.</p> <p>Si, existe algún miembro con serias dificultades.</p>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
<p>9. Tiene Vd. personas de su entorno con algún problema de atención: amigo, vecino....</p>	
<p>Si, bastantes, más de 5</p> <p>Si, sólo uno o algunos</p> <p>Ninguno</p>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
<p>10. Que valoraría más al ser atendido en casa:</p> <p>El conocimiento de lo que hace la profesional y el idioma de la persona para poder entenderme.</p> <p>El idioma de la profesional, el trato de la persona y el conocimiento.</p> <p>El trato de la persona, el conocimiento y el idioma.</p>	
<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
<p>11. Si Vd. contratara a una empresa, que valoraría más de su política empresarial, marque por orden de preferencia:</p> <p>Que fuera respetuosa con medio ambiente y que tuviera fin filantrópico</p> <p>Que fuera respetuosa con medio ambiente y que estableciera adecuada política de precios</p> <p>Que fuera solvente y de calidad</p>	
<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
<p>PREFERENCIAS DEL SECTOR</p>	
<p>12. ¿Cuántas empresas conoce de ayuda a domicilio?</p> <p>Una</p> <p>Dos</p> <p>Ninguna</p>	
<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
<p>13. Marque por orden de importancia, -(de mayor a menor, concediendo el 1 al más importante o necesario)-, los servicios que más le interesan en éste momento:</p> <p>Servicio doméstico</p> <p>Tareas acompañamiento: médico, ayuntamiento.....</p>	
<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	

"Creación de una Cooperativa de Ayuda a Domicilio, Help-me, Sociedad Cooperativa"

Tareas de gestión: realización de traducciones, orientación y tramitación de recursos a organismos en España y país de origen. Gestión de vivienda, vehículos.....	<input type="text"/>
Servicios personales: aseo, bañarse, hacer compra, planchar, cocinar.	<input type="text"/>
Teleasistencia	<input type="text"/>
Centros de estancias diurnas.	<input type="text"/>
14. Marque los recursos que Vd. conoce de la zona, ¿sabe donde están físicamente, lo que hacen o se dedican?	
Centro día personas mayores Mazarrón	<input type="text"/>
Fitomur	<input type="text"/>
Servicios sociales del Ayto. de Mazarrón	<input type="text"/>
No conozco ningún recurso	<input type="text"/>
15. Se pueden desplazar con facilidad, o dependen de alguien:	
Si, dependo cónyuge	<input type="text"/>
Sí, dependo amigos	<input type="text"/>
No, me desplazo sin dificultad por mis propios medios: vehiculo, taxi, autobús.....	<input type="text"/>
16. Si recibe Vd., o algún miembro de su familia ayuda en su domicilio indique quién se la presta:	
Amigo/s	<input type="text"/>
Vecinos/familiares	<input type="text"/>
Empresa especializada	<input type="text"/>

Fuente: Elaboración propia

2.3. Competencia

Dentro de la competencia, tenemos que diferenciar entre la legal y la ilegal.

La economía sumergida es una amenaza para el sistema, sabemos que existe, aunque por supuesto no se disponen datos, y que en épocas de crisis, encuentran su "caldo de cultivo".

Los ciudadanos españoles tienen la cultura del apoyo intergeneracional y ante el fallo, el vecinal, los trabajos se transmiten más por "el boca a boca". Los ciudadanos extranjeros tienen una cultura más filantrópica pero desde la intervención social, valoran mucho más quién es la empresa prestadora de servicios y si tiene un carácter altruista, valoran más el voluntariado social.

En España no existe cultura empresarial de beneficio a la comunidad, de momento, sino de interés económico particular por lo que pasa a ser una gran amenaza para la empresa en estos momentos de "recesión económica".

"Creación de una Cooperativa de Ayuda a Domicilio, Help-me, Sociedad Cooperativa"

En cuanto a ventajas y desventajas con respecto a Sociedad Cooperativa "Help me", se encuentran:

- ✓ La profesionalidad. Muchas de las personas que prestan los servicios domiciliarios no disponen de los conocimientos ni de las técnicas para realizar el trabajo.
- ✓ El precio. Es una desventaja competitiva clara, ya que están fuera del control fiscal.
- ✓ La Sociedad Cooperativa "Help me" responde con su experiencia y profesionalidad del ámbito socio-sanitario.
- ✓ El extranjero valora está más educado en una cultura de legalidad.

Dentro de nuestros competidores legales, en Mazarrón se encuentran:

❖ SERVICIOS DE ESTANCIAS DIURNAS

Son servicios de atención socio-familiar que ofrece durante el día atención a las necesidades personales básicas terapéuticas y socio-culturales de personas mayores afectadas por diferentes grados de dependencia, promoviendo su autonomía y la permanencia en su entorno habitual.



"Creación de una Cooperativa de Ayuda a Domicilio, Help-me, Sociedad Cooperativa"

CENTRO DE DÍA PERSONAS MAYORES

	Puerto de Mazarrón	Mazarrón
Dirección	Calle Mayor, s/n	Calle Reverendo Luís, s/n
Teléfono	968 154 433	968 592 631
Plazas disponibles	25. Para mayores de 60 años	25
Servicios	Orientación psicológica	Personas con discapacidad psíquica y sensorial
	Atención social	Atención social
	Terapia ocupacional	Terapia ocupacional
	Atención sanitaria	Atención sociosanitaria
	Manutención	Manutención
	Transporte	Gimnasia
Horario	L-V 9:30 – 17:30	L-V 9:30 – 17:00
Acceso	Solicitud CARM	
Copago	Si	Si, en función de los ingresos.
Lista de espera	Si. 10 personas.	Si. 3 personas.
Fuente	Dirección Centro Día Personas Mayores Puerto de Mazarrón	Dirección centro día personas discapacitados

"Creación de una Cooperativa de Ayuda a Domicilio, Help-me, Sociedad Cooperativa"

Ventajas y desventajas con respecto a la Sociedad Cooperativa "Help me":

- El precio. Como media los centros de día tienen un coste menor al precio/hora de los servicios de atención domiciliaria sobre todo si la persona precisa de actuaciones de terapia ocupacional, gimnasia, etc.
- La ventaja de la atención domiciliaria es la flexibilidad en cuanto a horario y servicios y sobre todo tiene un carácter más preventivo. Los servicios de estancias diurnas están dirigidos a los dependientes moderados o severos, mientras que la ayuda a domicilio es un servicio complementario para éstos y básico para niveles iniciales de dependencia, donde la persona tiene más autonomía, pero precisa apoyo.

❖ TELEASISTENCIA

El servicio de Teleasistencia domiciliaria es un recurso que permite la permanencia de los usuarios en su medio habitual de vida, así como el contacto con su entorno socio-familiar, evitando el desarraigo y asegurando la intervención inmediata en crisis personales, sociales o médicas para proporcionar seguridad y mejor calidad de vida. Para conseguir estos objetivos, se puso en marcha en 1992 el programa de Teleasistencia domiciliaria que permite a las personas mayores y/o discapacitadas que viven solas y en situación de riesgo, entrar en contacto verbal con un centro de atención especializada, pulsando el botón de un medallón o pulsera que llevan constantemente puesto las 24 horas del día y todos los días del año. Asimismo, se dispone de unidades móviles que en caso de necesidad se trasladan al domicilio del usuario para dar solución a la emergencia surgida, mediante la movilización de recursos.

http://www.imserso.es/imserso_01/envejecimiento_activo/teleasistencia_domiciliaria/index.htm

Actualmente en Mazarrón, la entidad Cruz Roja Española presta servicio de Teleasistencia a 87 personas del municipio, generando una atención de 24 horas ante situaciones de emergencia.



"Creación de una Cooperativa de Ayuda a Domicilio, Help-me, Sociedad Cooperativa"

En cuanto a desventajas o ventajas competitivas con respecto a la ayuda a domicilio podríamos establecerlas en:

- La Teleasistencia es un dispositivo de atención de urgencia y/o emergencia con un carácter asistencial donde no existe un trato personal, la información se transmite a través de las nuevas tecnologías, mientras que la atención domiciliaria es directa, personal, tiene un carácter más preventivo y rehabilitador.
- La Teleasistencia domiciliaria tiene un coste infinitamente menor, en la actualidad está en 24 euros al mes. (1)-información facilitada por el centro ss.ss Ayto. Mazarrón.-, mientras que el precio hora en ayuda a domicilio se encuentra en 14 euros. (1).

(1) Fuente: Director Centro Servicios sociales Ayuntamiento de Mazarrón.

EMPRESAS DEL SECTOR

Fitomur: Es una cooperativa que funciona desde principios del año 2012, presta los servicios de ayuda a domicilio en el municipio de Mazarrón.

Dispone de 7 auxiliares de ayuda a domicilio y una trabajadora social. Servicios que presta:

- | | |
|----------------------------|---------------------|
| - Servicios personales | - Tareas domésticas |
| - Apoyo en la movilización | - Acompañamiento |

Domicilio en Mazarrón: Plaza de Abastos.

Otros servicios: peluquería, pedicura, manicura.

<http://www.fitomur.blogspot.com.es/>

En cuanto a ventajas y/o desventajas pienso que son empresas que pueden establecer sinergias y complementarse, en primer lugar porque tienen la misma misión, aunque nuestra estrategia de mercado pasa por introducirnos en el dependiente extranjero.

Una desventaja es el desconocimiento de la lengua inglesa por parte de la empresa, lo que en un sector como el extranjero, supone una ventaja competitiva para "Help me, Sociedad Cooperativa".

2.4. Proveedores

Los proveedores de Help Me, Sociedad Cooperativa no son muchos por las características del servicio, pero destacamos los referentes a gestión y administración y los destinados a la realización del servicio.

En cuanto a gestión, necesitaremos un programa de gestión informático para el control y gestión de los servicios, que será elaborado por la empresa y adaptado a las nuevas tecnologías.

En cuanto a empresas del sector tendríamos.

<http://www.sozpic.com/>

Pero por encima buscando calidad, innovación y tecnología apostamos por la empresa Acisa, S.L., líder en el sector con experiencia en el ámbito socio-sanitario, con programación de recursos aplicados a los dependientes.

<http://www.acisa.com>



Asesoramiento y Control Informático
de Sistemas y Aplicaciones, S.L.

2.5. Análisis DAFO

El análisis DAFO, también conocido como Matriz o análisis DOFA, o en inglés SWOT es una metodología de estudio de empresa y/o proyecto, analizando sus características internas (debilidades y fortalezas) y su situación externa (amenaza y oportunidades) en una matriz cuadrada.

Es una herramienta para conocer la situación real en que se encuentra una organización, empresa y/o proyecto, y planificar una estrategia de futuro.

"Creación de una Cooperativa de Ayuda a Domicilio, Help-me, Sociedad Cooperativa"

En cuanto a **DEBILIDADES**

Factor económico: la empresa se puede encontrar con la necesidad durante los primeros meses de disponer de un soporte económico para hacer frente a los gastos de inicio y funcionamiento.

Factor político: Otro riesgo a tener en cuenta es la excesiva dependencia hacia los poderes públicos, que actualmente presenta una situación muy deficitaria que pudiera ocasionar problemas en la empresa.

Factor social: falta de experiencia en el sector, puede retrasar la captación de clientes.

En cuanto a **FORTALEZAS**

Una de la principales fortalezas de la empresa será el conocimiento lingüístico del inglés de todos los profesionales que ayudarán a obtener ventajas competitivas y aumentar la cartera de clientes.

Otra fortaleza se establece en el conocimiento y profesionalidad de los trabajadores, que unido a la motivación de saber que está luchando por su trabajo, constituyen ventaja competitiva en calidad y responsabilidad.

El conocimiento del mercado laboral constituye otra fortaleza, saber cuales son los canales de distribución es un factor fundamental en el inicio y mantenimiento del "negocio".

En cuanto a **AMENAZAS**

La grave crisis mundial- factor económico- constituye una amenaza para la expansión del negocio y una posibilidad para el aumento de la economía sumergida.

Una amenaza, como factor económico, la constituyen las grandes "multinationales de servicios" y también los programas de voluntariado.

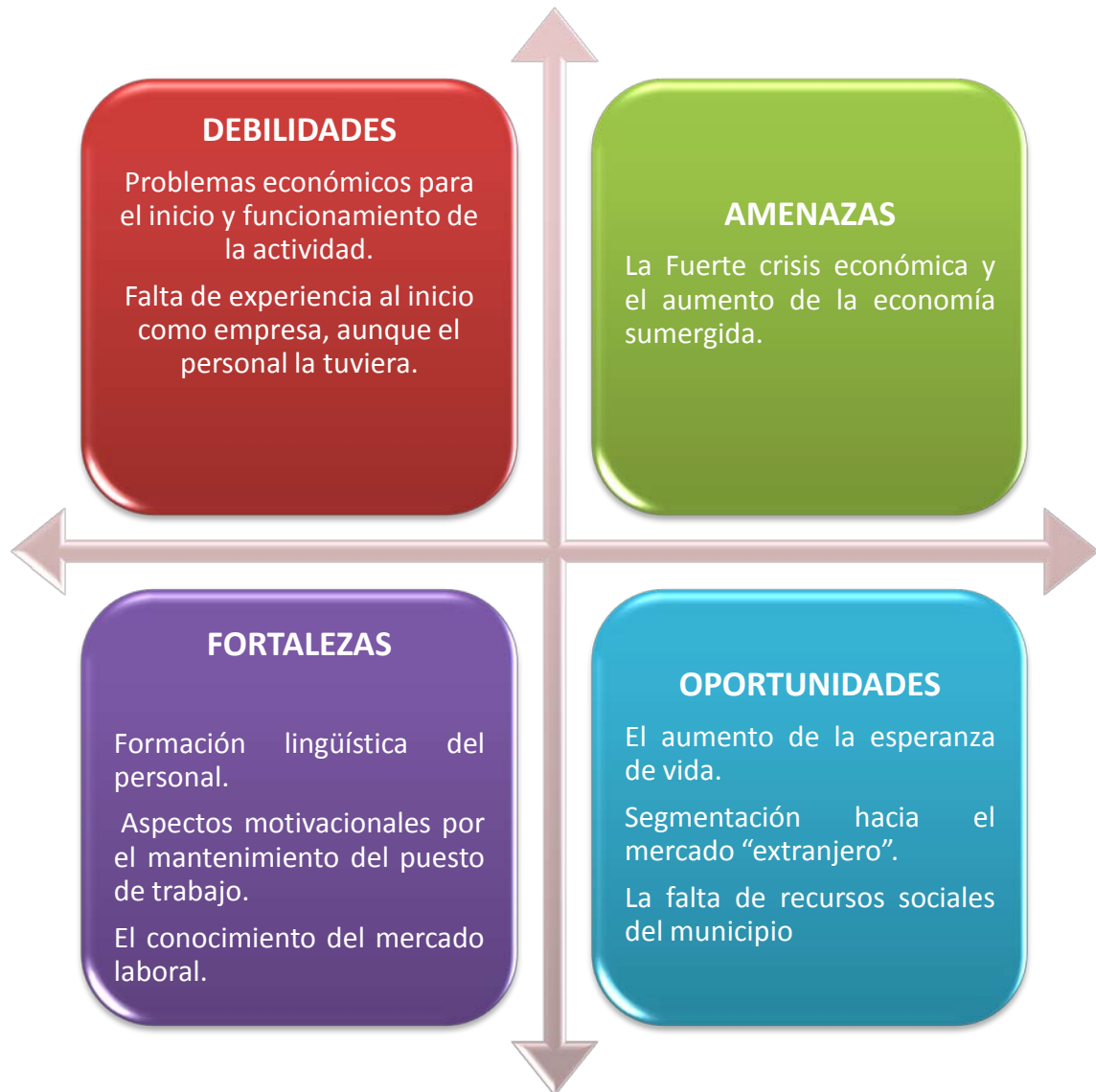
A nivel político existe el riesgo de contagio del recorte hacia las políticas de financiación y subvención a empresas de economía social.

En cuanto a **OPORTUNIDADES**

El aumento de población y la esperanza de vida suponen una oportunidad real. La segmentación del mercado hacia la atención a la franja de extranjeros supone una buena oportunidad. La ley de dependencia como factor político, a pesar de los recortes supone la atención a personas dependientes, como eje fundamental de sus políticas.

Como oportunidad destacar la carencia de empresas en la zona y el potencial del sector en cuanto a datos y niveles de dependencia.

ANÁLISIS DAFO



"Creación de una Cooperativa de Ayuda a Domicilio, Help-me, Sociedad Cooperativa"

Las debilidades se podrán contrarrestar con:

La búsqueda de financiación a través de subvenciones para empresas de economía social y préstamos a través del ICO.

La no dependencia al sector público conllevará obligatoriamente a la creación de campañas de publicidad y marketing a través de ofertas adaptadas.

En cuanto a las amenazas aunque la lucha debe ser institucional y la dificultad del sector es grande, la concienciación y la ética ciudadana, junto con el establecimiento de canales de comunicación sobre el valor y el conocimiento de estas empresas de economía social, deben contrarrestar las amenazas de las que se parte inicialmente.

Es necesario por parte de las instituciones establecer estrategias comunicativas basadas en el aprendizaje de un "consumo sostenible": es necesario educar en la cultura de: para, porque y a quién beneficio y la repercusión sobre mi comunidad.

En cuanto a los recortes económicos-financieros habrá que redirigir las energías en implicar cada vez más a las empresas privadas en la necesidad de aumentar sus responsabilidades sociales corporativas y apoyar proyectos de bienestar.

3. Área comercial

"Creación de una Cooperativa de Ayuda a Domicilio, Help-me, Sociedad Cooperativa"

3.1. Estrategia y objetivos.

3.1.1. Dirección estratégica y política de empresa

Las líneas estratégicas básicas para este proyecto son:

- Atención global: Se trata de atender a las personas dependientes en el domicilio y en cualquier otro lugar siempre que sea apto para el colectivo de personas atendido.

Por otra parte, es esencial para ser competitivos seguir una serie de recomendaciones como las que se exponen a continuación.

- Consecución de un nivel de calidad óptimo, de acuerdo a las expectativas del usuario hacia el servicio.

El criterio de calidad se basa en conseguir cubrir las expectativas que cada usuario se hace de nuestro servicio. Las expectativas hacia el servicio se basan en la información que el cliente o su familia han recibido a través de distintos canales. Al acudir a solicitar información, ya sea el mismo usuario o su familia, se les informará sobre los servicios que pueden disponer, de cuales se incluyen en el precio base y de aquellos que resultan opcionales y que suponen un coste extra, de la normativa interna del servicio, de los horarios y en definitiva de todos los datos que creamos necesarios para la correcta comprensión de la filosofía del servicio.

- Gestión de la institución con la mayor eficiencia posible, a partir del aspecto organizativo.
Las cooperativas de trabajo tiene como eje diferenciador de las empresas mercantilistas en que cada socio es un voto-gestión democrática, eso significa que cada trabajador es consciente de la repercusión personal de su trabajo en el seno de la empresa.

La eficiencia proviene de una adecuada planificación, y para ello es fundamental:

1. Que los roles y funciones estén claramente definidas. Que todos los trabajadores conozcan sus funciones y las ejecuten con profesionalidad. Capacidad profesional y comunicación.

"Creación de una Cooperativa de Ayuda a Domicilio, Help-me, Sociedad Cooperativa"

2. Que exista una adecuada transparencia en la gestión. Que se trabaje de una forma interdisciplinar no individual, donde la empresa sea vista como un "todo".
3. Que se respete el código deontológico de los profesionales socio-sanitarios, ello nos proporcionará un valor añadido. No debemos olvidar que la confianza se gana con el trabajo, por tanto la confidencialidad y discrecionalidad serán fundamentales para la consecución de nuevos clientes y el crecimiento de la empresa.
4. Adopción de prácticas de Buen Gobierno y Reputación.
Las cooperativas utilizan mucho la reputación y las prácticas de buen gobierno, ya que crea valor y es una fuente de ventajas competitivas, actuando en el mercado con la finalidad de:
 - Producir y distribuir servicios.
 - Generar innovación social y organizativa
 - Ofrecer empleo estable y creativo.

La eficiencia también tiene que ver con la ética, y de éstas empresas se puede decir que son: democráticas, disponen de autonomía de gestión, existe primacía de la persona y el trabajo sobre el capital y en el reparto de las rentas y una finalidad de servicio a sus miembros o a la colectividad, antes que de lucro.

Primordial resulta como buenas prácticas y como reputación, la elaboración de un programa de responsabilidad social corporativa, eje que marcará las diferencias claras con la competencia.

5. Ampliación de la cartera de servicios

Nuestra política de empresa se dirigirá hacia la ampliación de servicios con prestación directa tales como preparación comidas, teleasistencia, servicios jurídicos, orientación psicológica, los relacionados con el mantenimiento de la vivienda y su entorno (jardines y piscinas), fisioterapia.

Por tanto las líneas estratégicas estarán basadas en la calidad del servicio, en las buenas prácticas de gobierno y reputación, y en una ampliación de la cartera.

3.1.2. Responsabilidad social corporativa

En este punto nos detendremos en la definición de Responsabilidad Social Empresarial, la cual lleva implícita, además del cumplimiento estricto de las obligaciones legales vigentes, la integración voluntaria en su gobierno y su gestión, en su estrategia, políticas y procedimientos, de las preocupaciones sociales, laborales, medio ambientales y de respeto de los derechos humanos que surgen de la relación y el diálogo transparentes con sus grupos de interés, responsabilizándose así de las consecuencias y los impactos que se derivan de sus acciones.

"Una empresa es socialmente responsable cuando responde satisfactoriamente a las expectativas que sobre su funcionamiento tienen los distintos grupos de interés". (Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales)

Fuente: www.pactomundial.org/iniciativarsepyme/cap1_2_2.htm (2012)

La Responsabilidad Social Corporativa es un modelo de gestión integral de la empresa que potencia las ventajas competitivas, refuerza la reputación corporativa y el capital de marca, fideliza al cliente e incrementa la calidad y la productividad, introduciendo mejoras en los procesos internos.

Además es capaz de aumentar la capacidad para atraer y retener talento. Desarrolla la capacidad para atraer recursos financieros.

Se estima como un buen indicador de la calidad en la gestión y gobierno de una empresa, y de su futura evolución financiera.

Ámbito social

Desde la cooperativa colaboraremos económicamente con el desarrollo de las organizaciones sin ánimo de lucro que se encuentran realizando sus actividades dentro del municipio de Mazarrón a través de un ingreso anual del 1% de las ventas correspondientes a los socios enviados desde éstas que sean asociados a las mismas, a través de entrega en metálico para

"Creación de una Cooperativa de Ayuda a Domicilio, Help-me, Sociedad Cooperativa"

elaboración de proyectos, o en especie para el desarrollo de los mismos.

Entre las asociaciones que encontramos en el municipio de Mazarrón tenemos:

- ***Making Difference***: asociación benéfica-asistencial que trabaja con personas en exclusión. Disponen de una tienda benéfica de segunda mano como medio de financiación, junto con las aportaciones de los socios.
- ***Lyon clubs***: asociación benéfica que colabora con aportaciones a programas y actuaciones de ámbito social en el municipio. Es una entidad de carácter internacional, proveniente del Reino Unido.
- ***Age-concern***: asociación benéfica asistencial, trabaja con personas en situación de necesidad, disponen de programas sociales de acompañamiento y de una red de centros. Actualmente se están introduciendo en nuestro municipio.

▪ ***Ámbito Medio Ambiental***

Se centra en la colaboración con los programas de voluntariado medioambiental promovido por la Asociación Amigos de la Naturaleza y con la Concejalía de Medio Ambiente del Ayuntamiento de Mazarrón. Los programas consistirán en actividades de reciclaje, de reforestación y de conservación de la flora y fauna del municipio.

Siguiendo las directrices europeas de desarrollo sostenible y medio ambiental, nos planteamos financiar también campañas divulgativas con el uso de las energías renovables, sobre el uso del transporte urbano, sobre la utilización de vehículos de contaminación 0 (eléctricos).

Mazarrón es un municipio donde la distancia máxima son **20 kilómetros**, por tanto el uso eléctrico es **viable**.

▪ ***Ámbito laboral***

La cooperativa establece como R.S.C la contratación de un cupo como mínimo del 10% de trabajadores que presenten algún tipo de minusvalía.

3.1.3. Crecimiento de la empresa

ESTRATEGIAS DE CRECIMIENTO

Un esquema de las diferentes estrategias de crecimiento que puede desarrollar de forma general cualquier tipo de empresa fue propuesto por Ansoff (1976). Este esquema, denominado por Ansoff como la "matriz de estrategias de crecimiento intensivo", clasifica las estrategias en función del producto ofertado (actual o nuevo) y del mercado sobre el que actúa (actual o nuevo) en cuatro modalidades (**Santesmases, 1999**):

- 1) Estrategia de penetración en el mercado.** Se considera la posibilidad de crecer a través de la obtención de una mayor cuota de mercado en los productos y mercados en los que la empresa opera actualmente.
- 2) Estrategia de desarrollo del mercado.** Esta estrategia implica buscar nuevas aplicaciones para el producto que capten a otros segmentos de mercado distintos de los actuales. También puede consistir en utilizar canales de distribución complementarios o en comercializar el producto en otras áreas geográficas.
- 3) Estrategia de desarrollo del producto.** La empresa puede también lanzar nuevos productos que sustituyan a los actuales o desarrollar nuevos modelos que supongan mejoras o variaciones (mayor calidad, menor precio, etc.) sobre los actuales.
- 4) Estrategia de diversificación.** Tiene lugar cuando la empresa desarrolla, de forma simultánea, nuevos productos y nuevos mercados.

La estrategia de penetración del mercado es la estrategia más utilizada por las empresas de distribución comercial. Esto se debe a que es la estrategia que conlleva un menor riesgo, ya que supone el desarrollo de formatos comerciales similares en el mismo mercado, es decir el desarrollo del negocio básico, sobre el que se posee un alto conocimiento.

La estrategia seleccionada por nuestra empresa, "Help me, Sociedad Cooperativa", es una estrategia basada en la penetración del mercado, con el fin de obtener mayores cuotas de mercado. Con

"Creación de una Cooperativa de Ayuda a Domicilio, Help-me, Sociedad Cooperativa"

un objetivo claro inicial consistente en competir en precios, como son los servicios domésticos, y mantener precios de mercado para los servicios de atención personal.

3.1.4. Estrategia competitiva

Porter describió la estrategia competitiva como las acciones ofensivas o defensivas de una empresa para crear una posición defendible dentro de una industria, acciones que eran la respuesta a las 5 fuerzas competitivas que el autor indicó como determinantes de la naturaleza y el grado de competencia que rodeaba a una empresa y que como resultado, buscaba obtener un importante rendimiento sobre la inversión.

Estas estrategias son:

1. **Líder:** ocupa posición dominante reconocida por sus competidores.
2. **Retador:** es el que domina el mercado y quiere sustituir al líder.
3. **Seguidor:** es un competidor con una cuota de mercado reducida que alinea sus decisiones a las de la competencia.
4. **El Especialista:** es una empresa pequeña que se concentra en uno o pocos segmentos, pero no en la totalidad del mercado.

En "Help me", Sociedad Cooperativa, centraremos nuestro esfuerzo inicial en una estrategia competitiva basada en la especialización y profesionalización hacia el segmento de extranjeros por los conocimientos lingüísticos de los profesionales y las necesidades de los clientes, sin descartar a corto-medio plazo ser líder del sector en el mercado local.

3.2. Producto o servicio

La mayoría de empresas que prestan servicios en el ámbito de las dependencias ofrecen una atención similar en cuanto a precios,

"Creación de una Cooperativa de Ayuda a Domicilio, Help-me, Sociedad Cooperativa"

actividades, horarios, etc. Por tanto es fundamental lograr aspectos diferenciadores que generen valor añadido.

Como hemos indicado en el punto anterior una vía es:

- I. La especialización, centrándonos en personas mayores de 60 años con algún tipo de deficiencia y de mayores dependientes, y con un personal con conocimiento de inglés suficiente para prestar un servicio de calidad.
- II. A través de una oferta completa y flexible, que se adapte a las necesidades del cliente.
- III. Con un servicio de calidad basado en la profesionalidad, y en la confianza, esencial en éstos servicios.

En cuanto al catálogo de servicios dispondremos:

1. Atención doméstica

El objetivo es proporcionar las tareas del hogar al cliente. Su duración se determina en función de la demanda del cliente, pudiendo establecerse un tiempo medio estimativo entre 1 hora/día, tres veces por semana. En cuanto los servicios que se prestan en ésta atención doméstica se incluyen:

- Limpieza hogar
- Preparación de comidas
- Compras
- Lavar, tender, planchar
- Reparaciones y arreglos vivienda *

* (Servicio opcional que se subcontratará inicialmente, estando en función de la demanda, sujeto a incorporación como servicio de prestación directa por parte de la Sociedad cooperativa "Help me".

2. Atención Personal

Contempla tres modalidades:

I. Atención Básica: destinada a cubrir necesidades concretas. Son servicios que pueden durar entre 2 y 4 horas al día aproximadamente, dependiendo de la situación del cliente e incluyen:

- Dar comida
- Asear
- Vestir
- Levantar y acostar
- Ayuda para movilización

"Creación de una Cooperativa de Ayuda a Domicilio, Help-me, Sociedad Cooperativa"

II. Atención Intermedia: a parte de las tareas anteriormente señaladas, se incorporan otras tareas domésticas como realización de compras y tareas de acompañamiento y de respiro familiar. El tiempo estimado para éste tipo de servicio es de entre 4 y 8 horas a la semana, e incluye:

- Levantar y acostar
- Aseo e higiene personal
- Vestir
- Tareas domésticas
- Compras
- Tareas de acompañamiento, médico, ayuntamiento, etc.
- Ayudas para la movilidad
- Preparación comidas

III. Atención Completa: está pensado para personas con graves problemas de dependencia, en éste caso se trata de intervenir con familiares acordando la atención más flexible en función de las necesidades del cliente. Puede abarcar entre 8 y 24 horas y contemplan todas las actividades descritas anteriormente pero con unos niveles mayores de intensidad.

En cuanto al servicio de atención personal, "Help me Soc. Coop.", incorpora como servicios opcionales los servicios de podología, peluquería, psicología, etc., que serán contratados por la cooperativa y facturados al usuario.

3. Acompañamiento Hospitalario

Está pensado para ayudar a personas ingresadas en centros hospitalarios, que viven solas o que los familiares no pueden atenderlos. La duración del servicio coincidirá con el periodo de hospitalización, o bien con las franjas horarias que establezca la familia en función de la necesidad del cliente y de los recursos sanitarios.

En cuanto a los servicios a desarrollar se incluyen:

- Tutela durante el sueño
- Ocio (lectura, entretenimiento)
- Ayuda a movilidad
- Dar comidas
- Cuidados básicos

4. Servicio de Urgencias 24 horas.

Se ofertará un servicio de 24 horas al día, durante los 365 días del año, con el objetivo de atender situaciones urgentes de catástrofes derivadas de incendio, urgencia médica, etc.

Estos servicios podrán ser contratados a cualquier hora del día por su carácter de urgencia.

Cuadro nº 11

CUADRO DE SERVICIOS		
Atención Personal 24 H.	Atención Domiciliaria	Acompañamiento Hospital
Básicos (levantar, acostar, vestir...)	Limpieza hogar	Cuidados
Aseo	Atención urgencia	Movilidad
Ayuda movilización	Preparación comidas	Tutela durante el sueño
Acompañamiento	Reparaciones/mantenimiento vivienda	Dar comidas
	Podología	Actividades de ocio
	Psicología	

3.3. El precio

Con independencia del servicio solicitado por el cliente, la empresa facturará por horas, estableciendo precio según tipología de servicio y horas. Con el fin de captar y de fidelizar clientes se optará por realizar promociones para las tipologías de clientes: vips, preferencial y básico.

Como cualquier actividad, el precio que se establezca debe ser aquel que siendo razonable para la economía del cliente, permita a la cooperativa absorber los costes de explotación, y además obtener un beneficio.

La empresa diferenciará entre servicios personales y domésticos y servicio externos hospitalarios.

Los servicios personales constituirán a medio plazo el grueso de los servicios, mientras que en el proceso de integración, intentamos diferenciarnos en precio los servicios domésticos con el fin de captar clientes, y tener el reconocimiento del mercado.

El precio medio por hora se establece en 14 euros, precio general de las empresas del sector, aunque según tipología ofertaremos:

Cuadro nº 12

LISTA DE PRECIOS	
Tipo de servicio	Precio / Hora
Servicios personales	14 € / hora
Servicios domésticos	12 € / hora
Servicios permanencia hospitalaria (mín. 3 horas. Incluye desplazamiento)	15 € / hora

La cooperativa establecerá promociones y descuentos según tipología de cliente:

- ❖ Cliente vips: cliente contrata más de 4 horas/día.
- ❖ Cliente Preferencial: cliente contrata entre 8 y 10 horas/semana.
- ❖ Cliente básico: entre 2 y 5 horas/semana.

Desde "Help me, Sociedad Cooperativa", se establecerán descuentos entre el 10 y el 30% para clientes y familiares, por la contratación de nuevos servicios según seas cliente básico, preferente o vips.

3.4. Comunicación y publicidad

Para llevar a cabo el plan de negocio prediseñado es necesario establecer una política de promoción y divulgación de la empresa teniendo en cuenta:

- El segmento al que se quiere llegar.
- El tipo de servicio a comercializar.
- El presupuesto a destinar.

La principal actividad de promoción/difusión de éstos servicios te los proporciona el FACE to FACE, y eso se consigue mediante un buen servicio, una política empresarial adecuada, una buena imagen corporativa, una reputación, aunque en el caso del segmento extranjero adquiere una especial relevancia el carácter altruista y filantrópico de la cultura inglesa. Desde la cooperativa se establecerán sinergias de colaboración con todos los agentes de comunicación y publicidad, se elaborarán Folletos y Dípticos y se repartirán atendiendo a lugares y áreas de interés. Todo el material comercial llevará implícito la imagen corporativa, con el objetivo de transmitir confianza y seguridad.

Haremos referencia ahora a la imagen corporativa, medio esencial para transmitir nuestro producto al público objetivo. Es nuestra carta de presentación. De ahí su importancia vital para la empresa. Nuestro logomarca contiene los valores de proximidad, compromiso y excelencia. A través de una marca diferenciadora podremos potenciar la presencia de la empresa en el mercado, fortalecer su imagen y asociaciones.

La marca corporativa es el icono que unifica y controla la comunicación para las distintas audiencias. Una marca bien aplicada es la base más sólida sobre la que se genera adhesión, rápida identificación y vinculación con un proyecto de futuro.



"Creación de una Cooperativa de Ayuda a Domicilio, Help-me, Sociedad Cooperativa"

A continuación realizamos una descripción del logo que es la imagen externa de nuestro producto.

Los colores son fundamentales para transmitir ciertos valores. En este caso tenemos:



Multitud de colores para cada una de las manos que rodean el globo terráqueo dando sensación de diversidad.



Azul y verde para la cobertura del globo terráqueo.



Rojo para el borde que rodea el exterior de la imagen corporativa.

La imagen de "Help me, Sociedad Cooperativa de Ayuda a Domicilio" pretende dar un enfoque de *diversidad, solidaridad, ayuda y compromiso* con el futuro usuario de los servicios.

Crear una imagen corporativa es activar la percepción que tiene la población sobre nosotros como empresa, esta creación nos reporta resultados de venta inmediatos, se trata de un trabajo a medio y largo plazo que si se hace bien permite penetrar más en el público y para que los clientes potenciales se fidelicen fácilmente.

Una herramienta para mejorar la imagen corporativa son los medios de comunicación, aprender técnicas para que publiquen acerca de nuestra empresa, enviar un comunicado, ofrecer una rueda de prensa, conceder entrevistas a los medios, conviene crear una comunicación fluida con los jefes de redacción de cada medio.

Cuando se lanza al mercado un nuevo productos o servicio debemos hacerlo saber a los medios, los periodistas buscan algo nuevo que sea de interés para el público, hay que hacer que nuestros productos o servicios tengan alguna particularidad que nos diferencie.

Los medios locales son más próximos y accesibles, y en este caso serán nuestra primordial fuente de difusión, al ser nuestra empresa de alcance municipal. Debemos ser conscientes de la carencia de éstos, los cuales son escasos, por ello, como ya explicamos anteriormente, pese a las herramientas de comunicación existentes, nosotros haremos gran hincapié en la difusión persona por persona, para que la localidad conozca el nuevo servicio.

- **Área sanitaria:** clínicas, dentistas, podólogos, ópticas, centros de salud de Mazarrón, Puerto de Mazarrón y pedanías.
- **Área Comercial:** supermercados, centros comerciales, plazas de abastos, restaurantes, bares y bodegas.

"Creación de una Cooperativa de Ayuda a Domicilio, Help-me, Sociedad Cooperativa"

- **Área de Política Social y Participación:** Centros de día de Mazarrón y Puerto de Mazarrón, centro de servicios sociales Ayto. de Mazarrón, centros sociales de pedanías, Asociaciones benéfico asistenciales (Cáritas de Mazarrón y Puerto de Mazarrón, Making Difference, Lyon Club, Age concern, Club de pensionistas y jubilados de Mazarrón, Asociación de Mayores del centro de día de Mazarrón).

Así mismo lo más interesante es desarrollar otras vías de **comunicación masiva** que nos permitirá llegar al mismo tiempo a un gran número de clientes potenciales.

Internet es el medio por excelencia. Nuestra estrategia de publicidad y comunicación se realizará:

- ❖ Creación página web donde queden reflejados los servicios, precio, promociones, y links de interés relacionados con la dependencia.
- ❖ Anuncios en web y prensa extranjera y guías de recursos locales.
- ❖ Publicidad y promoción a través de radios locales y sus páginas webs.
 - La voz del Guadalentín en Mazarrón
 - Radio Costa Cálida
 - Vaughan Radio
- ❖ Publicidad en páginas web especializadas como: infoolder, gerokon, portalmayores, etc.

4. Área de operaciones

"Creación de una Cooperativa de Ayuda a Domicilio, Help-me, Sociedad Cooperativa"

4.1. Localización y distribución

En éste punto del área de operaciones comenzaremos realizando en primer lugar, una presentación de la ubicación geográfica del local -elegido como sede-, y en segundo lugar un lay-out o distribución de la misma.

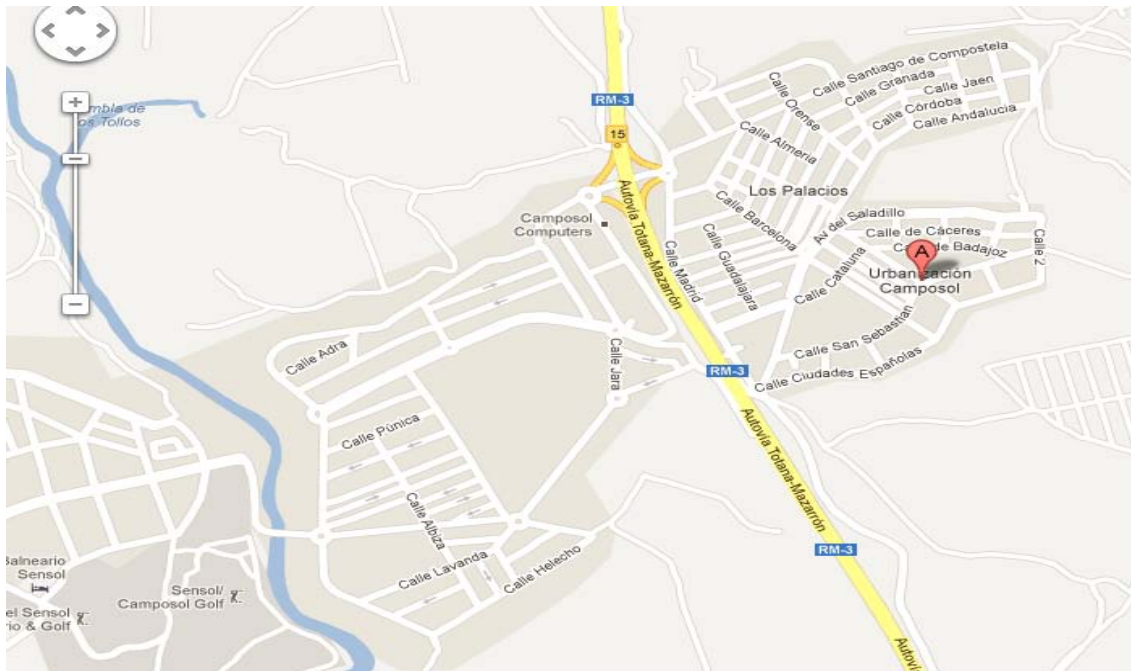
La elección de ubicación es fundamental en cualquier negocio empresarial. Nuestra elección se debe fundamentalmente a una cuestión de "Marketing Estratégico" consistente en:

- ✓ Cercanía al cliente
- ✓ Ahorros en costes
- ✓ Inexistencia de empresas en zona

La zona elegida se encuentra en la Sección 10 del Padrón de habitantes, y el ubicarlo allí nos generará:

- ✓ Estar más cerca de los clientes potenciales. La sección 10 dispone de 4470 personas mayores de 60 años, por tanto clientes potenciales.
- ✓ Afianzarnos en un segmento de mercado, donde no hay oferta empresarial y de gran valor económico-social.
- ✓ Ahorro tanto en costes de alquiler de local como gastos de desplazamiento. La zona se encuentra a 18 km. de distancia del núcleo de población.

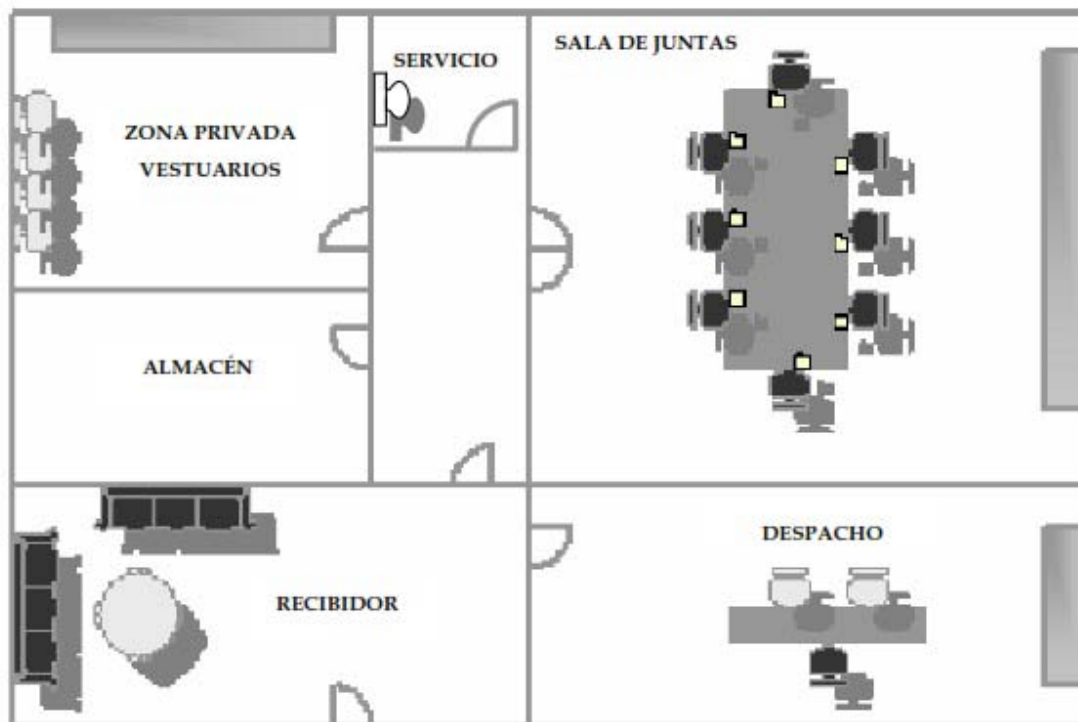
"Creación de una Cooperativa de Ayuda a Domicilio, Help-me, Sociedad Cooperativa"



El local constará de las siguientes estancias:

- Sala de juntas de 25 m²
- Despacho de 12 m²
- Recibidor de 16 m²
- Almacén de 10 m²
- Vestuarios de 15 m²
- Servicio de 6 m²

Lay-out



"Creación de una Cooperativa de Ayuda a Domicilio, Help-me, Sociedad Cooperativa"

4.2. Inversión en equipamiento

La inversión incluye desde el equipamiento del centro desde donde se gestionará el servicio, hasta los seguros de responsabilidad civil, arrendamiento del local, servicios y suministros, etc.

4.2.1 Material Ofimático:

ELEMENTOS	UNIDADES	B.I.	TOTAL
Ordenador PC	3	700 €	2.100 €
Ordenador portátil	1	550 €	550 €
Centralita telefonía	1	50 €	50 €
Fax	1	40 €	40 €
Elementos Red	1	350 €	350 €
Servidor	1	1.400 €	1.400 €
Impresora Láser	1	350 €	350 €
TOTAL:			4.840 €

4.2.2 Licencias Software

ELEMENTOS	UNIDADES	B.I.	TOTAL
Paquete Microsoft y soporte técnico	1	250 €	250 €
Programa gestión y calidad	1	2.000 €	2.000 €
TOTAL:			2.250 €

4.2.3 Mobiliario

ELEMENTOS	UNIDADES	B.I.	TOTAL
Mesa reuniones	1	500,00 €	500 €
Mesas trabajo	4	250,00 €	1.000 €
Sillas trabajo	4	62,50 €	250 €
Sillas usuarios	18	25,00 €	450 €
Estanterías oficina	5	200,00 €	1.000 €
Estanterías almacén	1	800,00 €	800 €
Papeleras, perchero, decoración entrada	1	600,00 €	600 €

"Creación de una Cooperativa de Ayuda a Domicilio, Help-me, Sociedad Cooperativa"

TOTAL:	4.600 €
---------------	----------------

4.2.4 Material de oficina

ELEMENTOS	UNIDADES	B.I.	TOTAL
Papel Din-A4	1	300 €	300 €
Bolígrafos, lápices, etc.	1	180 €	180 €
Archivadores, grapadoras, etc.	1	300 €	300 €
TOTAL:			780 €

4.2.5 Seguros

TIPO	PERIODICIDAD	UN.	PRECIO	TOTAL
Local (contenido y continente)	Anual	1	877,76 €	877,76 €
Seguro de convenio	Anual	7	43,68 €	305,76 €
TOTAL:				1.183,52 €

4.2.6 Equipamiento sanitario

ELEMENTOS	UNIDADES	B.I.	TOTAL
Uniformes	4	25 €	100 €
Calzado	4	30 €	120 €
Mascarillas	1	10 €	10 €
Guantes látex	1	16 €	16 €
Mochila emergencia	4	25 €	100 €
Tensiómetro digital	4	30 €	120 €
TOTAL:			466 €

4.2.7 Elementos de transporte

ELEMENTOS	UNIDADES	B.I.	IMPORTE
Bicicletas eléctricas	4	1.300 €	5.200 €
TOTAL:			5.200 €

"Creación de una Cooperativa de Ayuda a Domicilio, Help-me, Sociedad Cooperativa"

4.2.8 Sistemas de seguridad

EMPRESA	SERVICIO	DESCRIPCIÓN	B.I.
Direct Securitas	Alarmas para empresas	<ul style="list-style-type: none">- Grabación de saltos de alarma en formato video- Sistema antisabotaje por corte de línea telefónica- Módulo habla/escucha con detector microfónico	1.071,84 €
TOTAL:			1.071,84 €

4.2.9 Otros gastos

SUMINISTROS	PERIODICIDAD	B.I.
Agua	Bimensual	40,00 €
Luz	Mensual	150,00 €
Teléfono + internet	Mensual	63,65 €
Alarma	Mensual	41,30 €
Extintores	Anual	120,68 €
Telefonía móvil	Mensual	200,00 €

"Creación de una Cooperativa de Ayuda a Domicilio, Help-me, Sociedad Cooperativa"

GASTOS E IMPUESTOS INHERENTES A LA CONSTITUCIÓN Y AL REGISTRO DE LA EMPRESA			
Trámite o gestión	Concepto	Organismo o entidad	B.I.
Certificado de no coincidencia del nombre		Registro Mercantil	17,24 €
Escritura de constitución	Elaboración	Notaría	320,00 €
Impuesto de transmisiones patrimoniales y actos jurídicos documentados		Comunidad Autónoma	25,91€
Escritura de constitución	Inscripción	Registro Mercantil	137,93 €
Declaración censal	Indicar régimen o modalidad de IVA e IRPF, solicitud NIF, IAE	Agencia Tributaria, Delegación de Hacienda	0,00 €
Licencia de apertura		Ayuntamiento de Mazarrón	800,00 €
Impuesto actividades económicas (IAE)	Exento de pago los dos primeros ejercicios.	Hacienda	0,00 €
Alta de la empresa en la Seguridad Social		Tesorería General de la Seguridad Social	0,00 €
Adquisición y sellado de libros mercantiles, laborales y contables		Registro Mercantil	300,00 €
Impuesto de bienes inmuebles	Lo paga el propietario del local.	Ayuntamiento	0 €
Calendario laboral			0 €
Costes totales:			1.601,08 €

4.2.10 Arrendamientos

ARRENDAMIENTO LOCAL COMERCIAL		
	FIANZA	MENSUALIDAD
Contrato de arrendamiento	1.000 €	500 €

4.3. Descripción del proceso productivo

En el proceso productivo nuestro objetivo es llegar a alcanzar los mayores estándares de calidad, avalados por las normas. Se distinguen cinco fases:

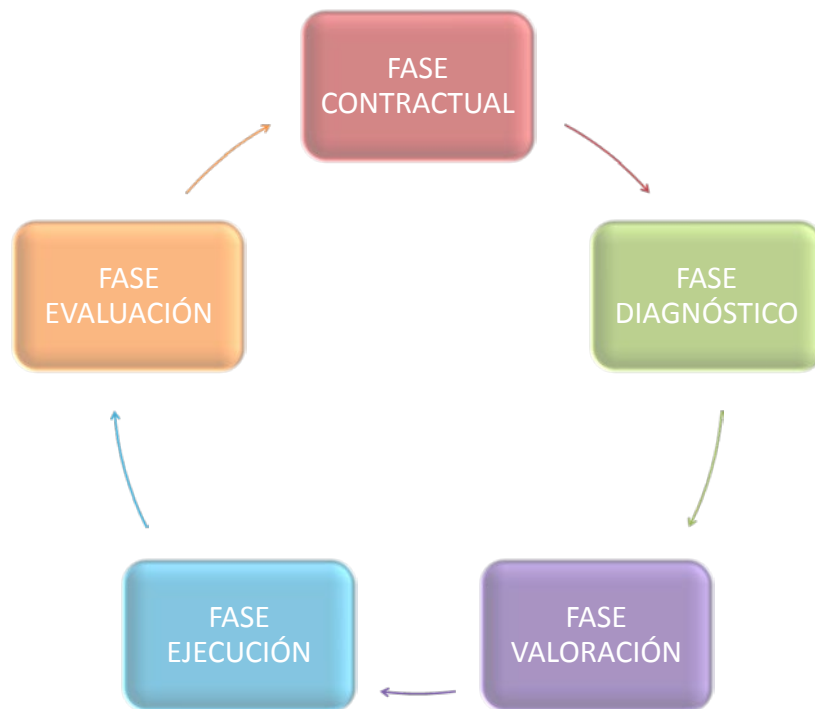
"Creación de una Cooperativa de Ayuda a Domicilio, Help-me, Sociedad Cooperativa"

- I. **Fase contractual:** es la fase de inicio, de contacto con la empresa, por tanto es fundamental empatizar lo antes posible con el cliente, conocer su entorno y dar a conocer el funcionamiento de la empresa, principios, valores, políticas empresariales, control de calidad, responsabilidad social corporativa etc.
- II. **Fase Diagnóstico:** en ésta segunda fase se identifica la necesidad, el problema del cliente, su entorno, capacidades económicas, la familia.
- III. **Fase Valoración:** una vez analizado la situación, se establece la orientación y se preconsensua con el "cliente".
- IV. **Fase de Ejecución:** conlleva la materialización de los acuerdos de las fases anteriores mediante la formalización del contrato de condiciones socio-económicas entre el cliente y Helping Services.
- V. **Fase de Evaluación:** constituye el fin del proceso productivo, pero la fase principal, ya que de una buena evaluación dependerá el futuro a corto, medio y largo plazo de la empresa. Se realizarán dos evaluaciones: una interna y otra externa. La primera conlleva un análisis interno sobre procedimientos y procesos, sobre la consecución de objetivos, sobre la calidad de los servicios en cuanto a horarios, tareas, trato a usuario etc.

La evaluación externa nos proporcionará una visión de nuestra imagen corporativa, de nuestra calidad del servicio y de nuestra fidelidad de nuestros clientes.

PROCESO PRODUCTIVO

"Creación de una Cooperativa de Ayuda a Domicilio, Help-me, Sociedad Cooperativa"



4.4. Aprovisionamiento y capacidad productiva

Al tratarse de una empresa de servicios, no necesitamos disponer de un gran almacén, ya que los únicos materiales que utilizamos será material de oficina y productos sanitarios en cantidades mínimas.

En cuanto a la capacidad productiva, como hemos indicado más arriba, al tratarse de una empresa de servicios, no produce ni transforma ningún producto.

5. Área Recursos Humanos

"Creación de una Cooperativa de Ayuda a Domicilio, Help-me, Sociedad Cooperativa"

5.1. Organigrama funcional

Al tratarse de una cooperativa de trabajo asociado, cada uno de los 6 trabajadores participarán en la toma de decisiones de todas aquellas cuestiones que afecten a la misma, pero funcionalmente se establecerá una jerarquización de roles, funciones y tareas de cada uno de ellos.

Help me, Sociedad Cooperativa, dispondrá:

- Un Responsable/Director del Servicio, entre cuyas áreas funcionales se encuentra la responsabilidad en:
 - Área comercial
 - Área económico-financiero
 - Área de calidad
 - Área de RR.HH.
 - Área de gestión
- Departamento servicios (coordinador del SAD):
 - Área de servicios
 - Área de calidad
- Departamento administración:
 - Área de gestión administrativa
 - Apoyo Dirección gestión económico-financiero

ORGANIGRAMA



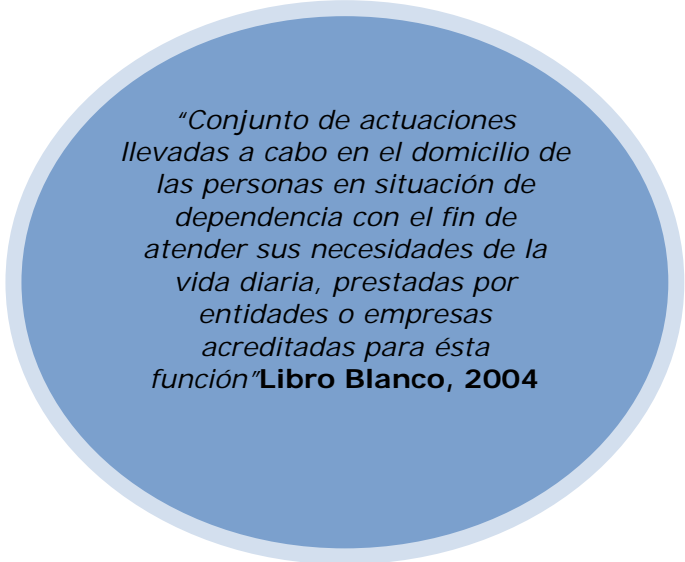
5.2. Organigrama profesional y análisis puesto trabajo

Con la finalidad de definir e identificar los perfiles profesionales implicados en la prestación del servicio de ayuda a domicilio, es necesario considerar los términos indicados en el Proyecto de Ley de la Promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia:

"Un programa individualizado de carácter preventivo y rehabilitador, en el que se articulan un conjunto de servicios y técnicas de intervención profesionales consistentes en atención personal, doméstica, de apoyo psicosocial y familiar y relaciones con el entorno, prestados en el domicilio de un dependiente". Ley 39/2006 de 14 de diciembre de Promoción y Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de Dependencia (2006)

"Creación de una Cooperativa de Ayuda a Domicilio, Help-me, Sociedad Cooperativa"

También es necesario conocer la definición que incluye el *Libro Blanco* sobre la atención a personas mayores que necesitan cuidados de larga duración por encontrarse en una situación de dependencia ya que completa el alcance de los servicios. Textualmente los define como:



*"Conjunto de actuaciones llevadas a cabo en el domicilio de las personas en situación de dependencia con el fin de atender sus necesidades de la vida diaria, prestadas por entidades o empresas acreditadas para ésta función"***Libro Blanco, 2004**

Durante la última década cada Comunidad Autónoma ha establecido los perfiles profesionales para prestar los servicios de ayuda a domicilio, en algunos casos solo con graduado eso y con cursos formativos a través de las Departamentos de empleo de las Comunidades, era suficiente. Actualmente las comunidades han generado ciclos formativos en la rama sanitaria, donde se pueden ubicar los profesionales de la ayuda a domicilio. También se puede acceder a través de Certificado de profesionalidad basado en la experiencia o a través de la formación ocupacional mediante formación de cursos específicos.

El Ministerio Trabajo y Asuntos sociales en la página web www.imserso.es publica un "Estudio de necesidades formativas de los profesionales que prestan servicios de atención a la dependencia"(2007).

En éste estudio que participan desde Administraciones públicas, hasta ongs, pasando por sindicatos y empresas privadas de renombre nacional, se propone un mapa de perfiles que serán los profesionales que participarán en "Help me, Sociedad Cooperativa".

Conclusiones del Grupo Focal SAD

1. Las funciones consensuadas indican que los profesionales del SAD han de realizar actividades, -cada uno en su nivel de competencia- relacionadas con **la calidad** (Ley 39/2006,

"Creación de una Cooperativa de Ayuda a Domicilio, Help-me, Sociedad Cooperativa"

artículos 34 y 35), el medio ambiente y la prevención de riesgos laborales, siendo necesarias también competencias en comunicación y relaciones públicas en cuanto a la interlocución con equipos de trabajo, usuarios, familiares y administraciones públicas, apareciendo estas competencias como transversales a todos los puestos de la organización.

2. De igual forma, todos los profesionales de este servicio deben asegurar el respeto a los derechos de los usuarios, entre otros aspectos, en cuanto al respeto a su **dignidad, intimidad, comunicación de la información que le concierna y confidencialidad de la misma** (Ley 39/2006, artículos 34 y 35).
3. La necesidad de asegurar la **eficacia y sostenibilidad de los servicios** (Ley 39/2006, artículo 4) hace necesario que los puestos que requieren un alto nivel de cualificación – Responsable de SAD-, dispongan de competencias relacionadas con la **gestión del servicio, conocimientos del marco jurídico aplicable, gestión de los recursos humanos, gestión económico financiera, organización y visión estratégica**. La previsible incorporación de profesionales de otros sectores a este puesto debido al bajo nivel de cobertura actual de este servicio, determina que éstos deban de disponer de competencias adquiridas mediante conocimientos específicos del sector y su entorno, colectivos y necesidades de los usuarios, recursos de apoyo social, procesos de atención a domicilio y tecnologías aplicables.
4. En el caso del Coordinador de SAD, las competencias necesarias para el correcto desempeño del puesto indican la necesidad de conocer en detalle el sector y su entorno, sus colectivos, necesidades y recursos de apoyo social, así como **los procesos de atención-intervención, gama de cuidados personales y del hogar, tecnologías y sobre todo las escalas de valoración e identificación de necesidades específicas de tipo físico, afectivo y social** (Ley 39/2006, artículo 15). Todo ello necesario para planificar y coordinar las tareas del equipo de trabajo.
5. El Trabajador familiar cuyas actividades se realizan fundamentalmente de cara al usuario, colaborando en la **identificación de necesidades de sus necesidades, planificando, coordinando y ejecutando los casos asistenciales de forma individual** (Ley 39/2006, artículo 1-f)) junto con el resto de profesionales, contribuyendo de esta forma a la eficacia del servicio garantizando la adecuada prestación. Para ello requiere de habilidades y conocimientos específicos del sector, su entorno y colectivos específicos -al igual que en los casos anteriores- en planificación y control de

"Creación de una Cooperativa de Ayuda a Domicilio, Help-me, Sociedad Cooperativa"

las intervenciones, atención sanitaria básica, higiene y atención y apoyo psicosocial, alimentación y nutrición, apoyo a domicilio, ocio y mecanismos de comunicación alternativa. La ocupación denominada en este estudio como Auxiliar de Ayuda a domicilio ha de garantizar la cobertura de las necesidades de los usuarios en **la atención a las necesidades del hogar** (Ley 39/2006, artículo 15), por ello sus competencias llevan asociados conocimientos y habilidades relacionadas con el sector y colectivos específicos, la planificación y el desarrollo de casos, nutrición y dietética, higiene personal y del hogar, prevención y atención sociosanitaria, recursos sociales, gestión de conflictos, gestión administrativa y elementos básicos de reparación de la vivienda.

6. Todas las funciones que se llevan a cabo en este servicio han de realizarse teniendo en cuenta un **enfoque interdisciplinario** entre los miembros de los equipos que prestan la atención, facilitando la gestión, coordinación de los mismos y continuidad de la asistencia

En base a éstas consideraciones desde "Help me Soc. Coop.", contaremos con las siguientes ocupaciones, funciones y competencias.

Responsable del SAD

Misión:

Planificar, dirigir, desarrollar y controlar que el SAD garantice una respuesta inmediata ante situaciones de emergencia, o de inseguridad, soledad y aislamiento.

Para ello debe determinar el marco general de funcionamiento del servicio, sus objetivos a corto, medio y largo plazo, así como la asignación de los recursos necesarios tanto técnicos, económicos como humanos, satisfaciendo de esta forma las necesidades de las personas dependientes, los objetivos del servicio y, en su caso, los de la Administración competente.

Funciones:

- Representar al servicio y difundir sus actividades.
- Organizar, dirigir y coordinar el trabajo del personal a su cargo mediante una adecuada programación de objetivos y racionalización de trabajo.

"Creación de una Cooperativa de Ayuda a Domicilio, Help-me, Sociedad Cooperativa"

- Participar en la selección y asignación de los profesionales del servicio.
- Evaluar y tener conocimiento del desempeño del personal del servicio.
- Gestionar, planificar y supervisar la formación del personal así como su evaluación.
- Coordinar los distintos procesos que intervienen en la gestión del servicio.
- Gestionar y controlar la eficacia y eficiencia del servicio.
- Evaluar y revisar los informes de situación de la atención prestada.
- Gestionar y controlar el servicio desde el punto de vista financiero.
- Supervisar el grado de cumplimientos en las condiciones pactadas con el cliente.
- Responsabilizarse de que se lleve a cabo la evaluación del grado de satisfacción de las entidades contratantes, usuarios y familiares.
- Coordinar la gestión de las reclamaciones y sugerencias.
- Coordinar con la Administración competente el desarrollo del servicio.

Gestionar los servicios para garantizar el adecuado mantenimiento de las infraestructuras.

Asumir la responsabilidad en la implantación de la gestión de la calidad.

Competencias Técnicas

Conocimiento del sector de ayuda a domicilio: colectivos y necesidades de los usuarios, recursos de apoyo social. Procesos de atención en la ayuda a domicilio. Tecnologías asociadas a la asistencia domiciliaria.

Conocimientos jurídicos: Disponer de conocimientos legales referentes a la prestación del servicio de ayuda a domicilio.

Conocimientos económico-financieros: Disponer de los conocimientos suficientes para saber estimar un presupuesto económico anual, definir una estructura de control de costes e identificar el estado de la misma, a lo largo de cada ejercicio, con objeto de tomar las medidas correctivas o preventivas para el cumplimiento del mismo.

Capacidad de organización: conocimientos y habilidades necesarias para planificar, dirigir y coordinar las tareas de un equipo de trabajo.

Capacidad de gestión: conocimientos y habilidades para priorizar las tareas que se deben desempeñar y el orden en el que deben realizarse, así como para gestionar y asignar los recursos humanos, materiales y técnicos necesarios tanto propios como ajenos para su realización, garantizando su correcta ejecución, eficacia y eficiencia.

Gestión de información confidencial: Discreción y confidencialidad. en la solicitud,

"Creación de una Cooperativa de Ayuda a Domicilio, Help-me, Sociedad Cooperativa"

Conocimientos administrativos: Conjunto de capacidades empleadas para la gestión global de la información asociada al servicio, en soporte papel o informático, y relativas al alta, contratación, modificación de servicios, confección de informes propios y para terceras personas, archivo, etc.

Habilidades de relaciones públicas: Capacidad para definir y realizar las tareas de representación pública del servicio o la función en los medios adecuados, con objeto de dar a conocer la función y generar una imagen positiva del mismo al exterior: clientes / usuarios, familia, entorno y Administraciones Públicas.

Conocimientos de selección y evaluación de profesionales: Capacidad para seleccionar y evaluar a los profesionales implicados en el servicio; Capacidad para detectar necesidades de formación y/o reciclaje en el personal del servicio.

Ejecutar las labores administrativas e informáticas que le sean propias.

registro, tratamiento y custodia de la información sensible, considerada confidencial, con objeto de asegurar el nivel de custodia necesario

Competencias Específicas

Adaptabilidad – Flexibilidad

Autocontrol

Trabajo en equipo

Empatía

Orientación al usuario

Sociabilidad en la función

Capacidad de análisis – síntesis

Capacidad de planificación

Capacidad para tomar decisiones

Capacidad resolutive

Iniciativa

Orientación a resultados

Rigor profesional

Autodesarrollo

Compromiso con la calidad. MA y PRL

Negociación

Visión Estratégica

Comunicación escrita

Director SAD:

Misión

Planificar, dirigir, desarrollar y controlar que el servicio de ayuda a domicilio mantenga un carácter preventivo y rehabilitador que garantice una adecuada atención personal y doméstica al dependiente.

Funciones:

- Organizar, dirigir y coordinar el trabajo del personal a su cargo.
- Gestionar, planificar y supervisar la formación del personal, así como su evaluación.
- Coordinar y Participar con las distintas áreas del servicio.
- Gestionar y controlar el servicio desde el punto de vista financiero.

"Creación de una Cooperativa de Ayuda a Domicilio, Help-me, Sociedad Cooperativa"

- Gestionar y controlar la eficacia y eficiencia del servicio.
- Gestionar compras: evaluación y negociación con proveedores, estudio de ofertas, contratación de servicios así como asegurar que los productos/servicios comprados/contratados cumplen con los requisitos.
- Gestionar los cobros a los clientes y entidades contratantes.
- Garantizar el adecuado mantenimiento de las infraestructuras.
- Representar al servicio y difundir sus actividades: imagen y marketing.
- Asumir la máxima responsabilidad en la implementación de la gestión de calidad.
- Informar a los solicitantes sobre los servicios prestados y las condiciones de los mismos.
- Gestionar los contratos y su archivo.
- Evaluar el grado de satisfacción de las entidades contratantes, usuarios y familiares.
- Coordinar con las administraciones competentes.
- Gestionar las reclamaciones y sugerencias.
- Comunicar a las entidades contratantes la información que soliciten sobre los usuarios y el servicio prestado.
- Evaluar y revisar los informes de situación de la atención prestada en función de la información recogida a través del personal del sad y las visitas al hogar.

Todo análisis de los puestos de trabajo debe llevar obligatoriamente las competencias-capacidades, y la formación requerida para el puesto.

En el caso del Director del SAD las competencias serán:

Conocimiento Sector de Ayuda a domicilio: colectivo y necesidades de los usuarios, recursos de apoyo social. Procesos de atención en la ayuda a domicilio. Tecnologías asociadas a la asistencia domiciliaria.

Conocimientos jurídicos: conocimientos legales referentes a la prestación de la ayuda a domicilio.

Conocimientos económicos-financieros: disponer de conocimientos suficientes para saber estimar un presupuesto económico anual, definir una estructura de control de costes e identificar el estado de la misma, a lo largo de cada ejercicio, con objeto de tomar las medidas correctivas o preventivas para el cumplimiento del mismo.

Conocimientos administrativos: conjunto de capacidades empleadas para la gestión global de la información asociada al servicio, en soporte papel o informática, y relativos al alta, contratación, modificación servicios, confecciones de informes, etc.

Habilidades y relaciones públicas: capacidad para definir y realizar las tareas de representación pública del servicio o la función en los medios adecuados, con objeto de dar a conocer la función y generar una imagen positiva del mismo al exterior: clientes/usuarios, familia, entorno y administraciones públicas.

Conocimientos de selección y evaluación de profesionales: capacidad para seleccionar y evaluar a los profesionales. Capacidad para detectar necesidades de formación y/o reciclaje en el personal del servicio.

- **Capacidad de organización:** conocimientos y habilidades para planificar, dirigir y coordinar las tareas de un equipo de trabajo.
- **Capacidad de gestión:** conocimientos y habilidades para priorizar las tareas y asignar los recursos humanos, materiales y técnicos necesarios para garantizar la eficacia y calidad del servicio.
- **Gestión de información confidencial:** discreción y confidencialidad en la solicitud, registro, tratamiento y custodia de la información sensible con el objeto de asegurar el nivel de custodia necesario.

En cuanto a competencias específicas:

- Adaptabilidad-Flexibilidad
- Autocontrol
- Trabajo en equipo.
- Empatía
- Orientación al usuario.
- Sociabilidad en la función.
- Capacidad análisis –síntesis.
- Capacidad de planificación.
- Capacidad tomar decisiones.
- Capacidad resolutive.
- Iniciativa.
- Orientación a resultados.
- Rigor profesional
- Autodesarrollo.
- Compromiso de calidad M.A y PRL
- Negociación
- Visión estratégica.
- Comunicación escrita.
- Comunicación oral.
- Gestión de los recursos.

"Creación de una Cooperativa de Ayuda a Domicilio, Help-me, Sociedad Cooperativa"

- Innovación-creatividad.

La formación: será de Titulado Universitario; grado en trabajo social con conocimiento de la lengua inglesa a nivel de intermedio avanzado de la Escuela Oficial de Idiomas. Además tendrá formación específica en:

- Entorno operativo, económico y social.
- Marco jurídico y políticas sociales.
- Gestión y coordinación de la atención a la dependencia.
- Tecnología de la información y las comunicaciones aplicadas a la asistencia domiciliaria.
- Gestión de recursos humanos.
- Métodos cuantitativos aplicados a la asistencia domiciliaria.
- Técnicas de negociación y gestión de conflictos.
- Gestión económico-financiera.
- Comercialización de servicios y marketing.
- Relaciones públicas, comunicación y habilidades personales.
- Gestión medio-ambiental y PRL

Coordinador del SAD

Misión:

Apoyar al Director del SAD en la coordinación, gestión y organización del SAD para conseguir una buena calidad del servicio.

Funciones:

- Comunicación y avisos telefónicos con trabajadores, familiares y usuarios.
- Registrar incidencias del servicio.
- Comunicar a su inmediato superior las incidencias o anomalías observadas en el desarrollo de sus funciones.

- | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|
| - Colaborar en la realización y distribución de los instrumentos de registro adecuados al servicio. | - Ejecutar las actividades administrativas e informáticas que le sean propias. |
| - Preservar la confidencialidad de los datos obtenidos de los usuarios. | |

"Creación de una Cooperativa de Ayuda a Domicilio, Help-me, Sociedad Cooperativa"

Competencias Técnicas

Conocimiento del sector de ayuda a domicilio: colectivos y necesidades de los usuarios, recursos de apoyo social. Procesos de atención en la ayuda a domicilio. Tecnologías asociadas a la asistencia domiciliaria.

Atención al usuario: Capacidad para comunicarse con los usuarios, sus familiares y entorno y con el personal implicado en el servicio.

Tratamiento de incidencias: Capacidad para saber interactuar con el cliente / usuario y su entorno familiar en situaciones de insatisfacción respecto al servicio o la función, con objeto de manejar la situación al momento y tramitar posteriormente la misma, a fin de resolverla adecuadamente. Incluye el manejo del teléfono para la recepción y tratamiento de comunicaciones con usuarios.

Administrativo: Conjunto de capacidades empleadas para la gestión global de la información asociada al servicio. Elaboración de informes. Archivo, etc.

Informática: Conocimientos en ofimática de nivel mínimo para saber manejar los programas comunes de ordenador a nivel de usuario para la realización de sus tareas.

Gestión de información confidencial: Discreción y confidencialidad en la solicitud, registro, tratamiento y custodia de la información sensible, considerada confidencial, con objeto de asegurar el nivel de custodia necesario.

Competencias Genéricas

Adaptabilidad – Flexibilidad

Autocontrol

Trabajo en equipo

Orientación al usuario

Capacidad resolutive

Compromiso con la calidad.

MA y PRL

Comunicación escrita

Comunicación oral

El coordinador del SAD dependerá organizativa y funcionalmente del Director del SAD.

La formación requerida será de Formación Profesional, rama atención sanitaria, dispondrá de un conocimiento de la lengua inglesa a nivel de intermedio avanzado, y además tendrá formación específica sobre:

- Organización funcional del trabajo.
- Planificación estratégica.
- Marco Jurídico.
- El servicio de ayuda a domicilio.
- Relaciones públicas y comunicación.
- Gestión administrativa del servicio.
- Tratamiento de la información.
- Evaluación y gestión de la calidad.
- Perfiles profesionales y recursos humanos.

Trabajador familiar

"Creación de una Cooperativa de Ayuda a Domicilio, Help-me, Sociedad Cooperativa"

Misión:

Garantizar la cobertura de las necesidades de los usuarios en el ámbito físico, psíquico y social, colaborando en la identificación de las necesidades de los usuarios, la planificación, coordinación y ejecución de los casos asistenciales, con el resto del equipo de profesionales.

Funciones:

- Fomentar hábitos de higiene, limpieza y orden.
- Realizar aseo personal de los usuarios.
- Promover buenos hábitos alimenticios del usuario.
- Ayudar en la ingesta de alimentos.
- Supervisar y asegurar la limpieza y orden de las estancias directamente relacionadas con el usuario.
- Realizar la compra y supervisión de los alimentos y su estado.
- Atender el suministro y reposición de productos de aseo e higiene personal y limpieza del hogar según necesidades, con criterio económico y según las condiciones contractuales con el usuario.
- Detectar e informar ante problemas de salud.
- Contribuir a la movilidad y mantenimiento físico y psíquico del usuario.
- Supervisar la administración de la medicación prescrita, según documento al efecto.
- Promover la participación del usuario en actividades de ocio y facilitar la integración social.
- Acompañar al usuario en gestiones fuera del hogar, visitas familiares o actividades de ocio, apoyándolo en las actividades normales del usuario en su entorno.
- Colaborar con el usuario en la realización de gestiones administrativas.
- Detectar e informar de las necesidades de mantenimiento del hogar o realizar pequeñas reparaciones cuando no sea necesaria la intervención de un especialista.

- Asistencia inmediata al usuario en caso de emergencia durante la prestación del servicio.

- Comunicar al equipo del SAD las nuevas demandas que se generen en las visitas periódicas establecidas.

- Comunicar al coordinador las incidencias y anomalías observadas en el desarrollo de su tarea, incluidas las de carácter sanitario para que se curse la correspondiente petición de asistencia sanitaria.

"Creación de una Cooperativa de Ayuda a Domicilio, Help-me, Sociedad Cooperativa"

Competencias Técnicas

Conocimientos básicos del sector de ayuda a domicilio: colectivos y necesidades de los usuarios, recursos de apoyo social. Procesos de atención en la ayuda a domicilio. Tecnologías asociadas a la asistencia domiciliaria.

Conocimientos básicos para establecer un diagnóstico elemental de la situación del usuario: Contemplando aspectos funcionales, motrices, psicológicos, anímicos y de integración social del usuario.

Conocimientos de primeros auxilios: Capacidad para realizar una primera intervención sanitaria hasta la llegada de personal especializado así como conocimientos básicos para poder identificar patologías incipientes y la necesidad de intervención de un profesional especializado en la materia.

Atención al usuario en sus necesidades afectivas y sociales: Conocimiento de estrategias de apoyo psicosocial y habilidad para identificar necesidades del usuario, de tipo afectivas, de contacto físico, riesgos derivados del entorno en que habita el usuario, etc., para poder tratarlas personalmente o canalizarlas adecuadamente al servicio.

Conocimientos dietéticos con objeto de realizar el seguimiento del usuario en su alimentación, asegurando una alimentación equilibrada en función de su estado y patología, realizando las compras domésticas necesarias en este sentido.

Controlar los aspectos relativos a la manipulación de alimentos y caducidades: Conocimientos para confeccionar con las medidas de higiene necesarias, los menús previamente diseñados, mediante la selección de ingredientes y la elaboración de platos cocinados, vigilando su estado, capacidad de ingesta por el usuario, aprovechamiento o eliminación, si procede.

Conocimientos de labores, productos y aplicaciones de limpieza, lavado y planchado y realización de compras domésticas en este sentido.

Conocimiento de técnicas de aseo de terceras personas: Capacidad muscular y coordinación de movimientos para poder realizar el aseo personal del usuario, en un tiempo asignado, con la discreción necesaria a la personalidad del mismo y ocasionando las mínimas molestias durante la

Competencias Genéricas

Adaptabilidad – Flexibilidad

Autocontrol

Trabajo en equipo

Empatía

Orientación al usuario

Sociabilidad en la función

Capacidad de análisis – síntesis

Capacidad de planificación

Capacidad para tomar decisiones

Capacidad resolutive

Iniciativa

Orientación a resultados

Rigor profesional

Autodesarrollo

Compromiso con la calidad. MA y PRL

Negociación

Técnicas de gestión de conflictos: Habilidad para el manejo de situaciones de enfrentamiento explícito y/o implícito, entre terceras personas, con objeto de asegurar la integridad física y el nivel de bienestar psicológico y social necesario de todos los afectados.

Gestión de información confidencial: Discreción y confidencialidad en la solicitud, registro, tratamiento y custodia de la información sensible, considerada confidencial, con objeto de asegurar el nivel de custodia necesario.

Administrativo: Confección de informes

"Creación de una Cooperativa de Ayuda a Domicilio, Help-me, Sociedad Cooperativa"

operación.

Gestionar el mantenimiento básico del hogar: Capacidad para identificar la necesidad de trabajos de reparación y conservación en las dependencias del usuario, a un nivel como para definir su naturaleza, evaluar su magnitud y realizar pequeñas reparaciones cuando no sea necesaria la intervención de un especialista o bien gestionar la contratación con empresas o profesionales externos.

Conocimientos de técnicas y soportes de gestión y administración básicas: Capacidad para poder realizar pequeñas tareas de apoyo al usuario en sus propias/privadas tareas administrativas, en relación con bancos, organismos públicos y servicios privados, con la diligencia necesaria y manteniendo el nivel de discreción suficiente.

Se requerirá para formar parte de nuestra cooperativa disponer de Formación Profesional, rama atención sanitaria. Ciclo formativo de grado medio, Técnico Atención socio-sanitario. Además deberán poseer conocimientos de lengua inglesa a nivel intermedio avanzado de la escuela oficial de idiomas. También deberán contar con formación específica en:

- Apoyo domiciliario en la gestión del mantenimiento básico del hogar.
- Gestión de información confidencial.
- Evaluación y gestión de calidad.
- Gestión de conflictos.
- Comunicación.
- Tecnologías asociadas a la ayuda a domicilio.

Auxiliar ayuda a domicilio

Misión:

Garantizar la cobertura de las necesidades de los usuarios en cuanto a limpieza del hogar, ropa y elaboración de comidas.

Funciones:

Mantener limpia la vivienda, ropa, lencería de hogar y calzado.

Mantener limpias y ordenadas las estancias directamente relacionadas con el usuario.

Atender a la reposición de alimentos y materiales de limpieza.

"Creación de una Cooperativa de Ayuda a Domicilio, Help-me, Sociedad Cooperativa"

- Elaborar comidas según menús programados de forma que se asegure el cumplimiento de las medidas dietéticas establecidas.

- Detectar e informar de las necesidades de mantenimiento.

Competencias Técnicas

- Conocimiento básico del sector de ayuda a domicilio: colectivos y necesidades de los usuarios, recursos de apoyo social. Procesos de atención en la ayuda a domicilio. Tecnologías asociadas a la asistencia domiciliaria.

- Conocimientos de primeros auxilios: Capacidad para realizar una primera intervención sanitaria hasta la llegada de personal especializado.

- Controlar los aspectos relativos a la manipulación de alimentos y caducidades.

- Conocimientos para confeccionar con las medidas de higiene necesarias, los menús previamente diseñados, mediante la selección de ingredientes y la elaboración de platos cocinados, vigilando su estado, capacidad de ingesta por el usuario, aprovechamiento o eliminación, si procede.

- Conocimientos de labores, productos y aplicaciones de limpieza, lavado y planchado.

- Capacidad muscular y coordinación de movimientos para poder realizar en un tiempo asignado tareas principalmente manuales relativas a la limpieza del hogar, el lavado a máquina, el lavado a mano esporádico, fregar vajilla, y planchado de ropa.

- Conocimientos sobre electrodomésticos y productos de limpieza, así como su utilización correcta según el artículo a limpiar, lavar o planchar.

- Asistencia inmediata al usuario en caso de emergencia durante la prestación del servicio

- Técnicas de gestión de conflictos: habilidad para el manejo de situaciones de enfrentamiento explícito y/o implícito, entre terceras personas, con objeto de asegurar la integridad física y el nivel de bienestar psicológico y social necesario de todos los afectados.

- Gestión de información confidencial: Discreción y confidencialidad en la solicitud, registro, tratamiento y custodia de la información sensible, considerada confidencial, con objeto de asegurar el nivel de custodia necesario.

Competencias Genéricas

Adaptabilidad – Flexibilidad

Autocontrol

Empatía

Orientación al usuario

Capacidad resolutive

Iniciativa

Compromiso con la calidad.

MA y PRL

La formación que se requerirá para la categoría profesional de auxiliar de hogar, será la de graduado en eso, y/o certificado de profesionalidad y conocimientos de inglés a nivel intermedio avanzado de la escuela oficial de idiomas.

"Creación de una Cooperativa de Ayuda a Domicilio, Help-me, Sociedad Cooperativa"

Misión

Controlar y gestionar administrativamente todos los asuntos de la cooperativa. Proporcionar soporte al resto de departamento y profesionales.

Funciones:

- Control administrativo del personal:
 - Nóminas
 - Certificaciones
 - Prevención riesgos laborales
 - Partes de asistencia
- Control administrativo en la gestión:
 - Facturación a clientes
 - Tramitación pago a proveedores
- Apoyo a los servicios: a nivel tecnológico y administrativo.
- Apoyo control económico-financiero. Plan general de contabilidad.
- Prevención riesgos laborales.
- Atención al público.

Formación:

Ciclo formativo grado superior en administración, con conocimientos de inglés equivalentes a intermedio avanzado de la Escuela Oficial de Idiomas.

5.3. Política y métodos de selección personal

Inicialmente "Help me, Sociedad Cooperativa" inicia su andadura profesional por medio de la unión de 6 trabajadores, con una formación y conocimientos descritos en la relación de puestos de trabajo y con un perfil de diplomado en trabajo social, técnicos de atención sanitaria, administrativo y auxiliares de ayuda a domicilio.

Posteriormente, en la medida que nuestra empresa vaya creciendo se irán incorporando profesionales cuya selección correrá a cargo del equipo directivo y ratificado por la Asamblea.

La selección de personal se realizará atendiendo a dos criterios:

"Creación de una Cooperativa de Ayuda a Domicilio, Help-me, Sociedad Cooperativa"

1. Público: a través de ofertas genéricas a organismos públicos SEFCARM o Concejalía de Empleo Ayuntamiento de Mazarrón, cuando se contraten trabajadores en situación de exclusión, cuyo compromiso se enmarca como prioritario en nuestra política empresarial.
2. Privado: a través entrevistas personales en la propia cooperativa, utilizando como anuncio publicitario todos los medios a nuestro alcance: prensa local extranjera por los conocimientos lingüísticos, en páginas Internet relacionadas con el empleo como infojobs, infoolder, prensa local, radio y televisión.

5.4. Contratación y Política salarial. Motivación.

Los 6 socios iniciales de la cooperativa, cotizarán a la seguridad social en el régimen especial de trabajadores autónomos. Las futuras contrataciones se contemplan en un principio como régimen general, aunque dependerá mucho de factores fiscales, de subvención y/o financiación y de la propia situación del mercado y de nuestra empresa.

En cuanto a la política salarial de "Help me, Sociedad Cooperativa", los socios trabajadores estarán sujetos a lo dispuesto en el **V Convenio estatal de trabajadores de atención a la dependencia**, siempre y cuando los ingresos que vaya teniendo la cooperativa pueda hacerle frente, y que en su anexo I establece la siguiente tabla salarial:

Cuadro nº 13

TABLA SALARIAL 2012			
Categoría Profesional	Salario Base	Horas Extraordinarias	Horas Noche
Director	1.733,83 €	23,92 €	3,39 €
Coordinador	1.197,24 €	18,88 €	2,73 €
Administrativo	972,01 €	17,22 €	1,90 €
Trabajador Familiar	1.200,04 €	16,55 €	2,34 €
Auxiliar Hogar	944,39 €	13,03 €	1,88 €

La tabla salarial indicada en convenio será aplicable cuando los ingresos de la empresa así lo permitan. Mientras no suceda, se irán repartiendo los beneficios según criterio.

Las contrataciones futuras se realizarán atendiendo a:

"Creación de una Cooperativa de Ayuda a Domicilio, Help-me, Sociedad Cooperativa"

1. Criterios empresariales: "Help me, Sociedad Cooperativa" dispondrá en su plantilla de personas provenientes de colectivos en situación de exclusión social (mujeres víctimas de violencia de género, parados mayores de 45 años, etc.).
2. Necesidades de servicio al crecimiento de la empresa.
3. Capacidades de los profesionales.

Nuestra política se basa inicialmente en la contratación en régimen general de los profesionales de atención personal y domiciliaria. Los profesionales de psicología, podología y mantenimiento de viviendas serán externalizados inicialmente hasta conseguir un volumen de clientes suficientes que rentabilice nuestra incorporación a plantilla.

Inicialmente la cooperativa creará una bolsa de empleo con el fin de suplir cualquier imprevisto y tener a disposición de la empresa trabajadores ante una incorporación inmediata o ante un aumento de la demanda.

Los criterios para la selección o preselección del personal serán:

- Méritos y conocimientos académicos
- Experiencia profesional
- Aptitudes y actitudes

Los aspirantes depositarán su currículum vitae en la oficina de la empresa. Posteriormente el equipo directivo, analizará y citará para entrevista personal.

Una vez decido el orden de los aspirantes pasará a darse cuenta a la asamblea general para su visto bueno.

La cooperativa contempla la formación como un valor añadido al servicio. El reciclaje y la formación constituyen un objetivo básico en nuestras políticas de expansión y crecimiento.

Conseguiremos formación a través de:

- Plan de formación Fundación tripartita para la formación en el empleo. En ella tienen representatividad el estado, las organizaciones sindicales y empresariales más representativas.

"Creación de una Cooperativa de Ayuda a Domicilio, Help-me, Sociedad Cooperativa"



<http://www.fundaciontripartita.org>

- Cursos a través de Ucomur.



<http://www.ucomur.org/index.php/formacion.html>

- Cursos de la Confederación regional de organizaciones empresariales.



<http://www.croem.es>

6. Área económico- financiera

"Creación de una Cooperativa de Ayuda a Domicilio, Help-me, Sociedad Cooperativa"

"Creación de una Cooperativa de Ayuda a Domicilio, Help-me, Sociedad Cooperativa"

6.1. Plan viabilidad

6.1.1.1.Presupuesto inversión

- *Gastos de establecimiento y puesta en marcha:*

Trámite o gestión	B.I.	IVA 21%	TOTAL
Certificado de no coincidencia del nombre	17,24 €	3,62 €	20,86 €
Escritura de constitución	320,00 €	67,20 €	387,20 €
Impuesto de transmisiones patrimoniales y actos jurídicos documentados	25,91 €	5,44 €	31,35 €
Escritura de constitución	137,93 €	28,97 €	166,90 €
Declaración censal	0,00 €	0,00 €	0,00 €
Licencia de apertura	800,00 €	168,00 €	968,00 €
Alta de la empresa en el IAE	0,00 €	0,00 €	0,00 €
Alta de la empresa en la Seg. Social	0,00 €	0,00 €	0,00 €
Adquisición y sellado de libros mercantiles, laborales y contables	300,00 €	63,00 €	363,00 €
Impuesto de bienes inmuebles	0,00 €	0,00 €	0,00 €
Calendario laboral	0,00 €	0,00 €	0,00 €
TOTAL:	1.601,08 €	336,23 €	1.937,31 €

- *Gastos en inmovilizado intangible*

Elementos	BASE IMPONIBLE	IVA 21%	TOTAL
Licencias Software	2.250,00 €	472,50 €	2.722,50 €
TOTAL:	2.250,00 €	472,50 €	2.722,50 €

- *Gastos en inmovilizado material*

ACTIVO FIJO			
Elementos	BASE IMPONIBLE	IVA 21%	TOTAL
Mobiliario	4.600,00 €	966,00 €	5.566,00 €
Elementos transporte (4 un.)	5.200,00 €	1.092,00 €	6.292,00 €
Sistema Seguridad	1.071,84 €	225,09 €	1.296,93 €
Portatil (1 un.)	550,00 €	115,50 €	665,50 €
Ordenador (3 un.)	2.100,00 €	441,00 €	2.541,00 €
Impresora Láser	350,00 €	73,50 €	423,50 €
Centralita telefonía	50,00 €	10,50 €	60,50 €
Fax	40,00 €	8,40 €	48,40 €
Servidor	1.400,00 €	294,00 €	1.694,00 €
Aire Acondicionado	1.864,00 €	391,44 €	2.255,44 €
Reforma del local	15.850,00 €	3.328,50 €	19.178,50 €
TOTAL:	33.075,84 €	6.945,93 €	40.021,77 €

- Cuadro de inversión y amortización del activo fijo durante los tres primeros años:

"Creación de una Cooperativa de Ayuda a Domicilio, Help-me, Sociedad Cooperativa"

CUADRO DE INVERSIÓN Y AMORTIZACIÓN DEL ACTIVO FIJO

Elementos	Año compra	Valor	Vida útil Máx.	% Amortizac. Máx.	Cuotas anuales de amortización		
					1ª	2ª	3ª
Licencias Software	2012	2.250,00	10	26%	225,00 €	225,00 €	225,00 €
Mobiliario	2012	4.600,00	20	10%	230,00 €	230,00 €	230,00 €
Elementos transporte (4 un.)	2012	5.200,00	14	16%	371,43 €	371,43 €	371,43 €
Sistema Seguridad	2012	1.071,84	20	10%	53,59 €	53,59 €	53,59 €
Portátil (1 un.)	2012	550,00	10	26%	55,00 €	55,00 €	55,00 €
Ordenador (3 un.)	2012	2.100,00	10	26%	210,00 €	210,00 €	210,00 €
Impresora Láser	2012	350,00	10	26%	35,00 €	35,00 €	35,00 €
Servidor	2012	1.400,00	10	26%	140,00 €	140,00 €	140,00 €
Aire Acondicionado	2012	1.864,00	20	10%	93,20 €	93,20 €	93,20 €
Reforma del local	2012	15.850,00	12	18%	1.320,83 €	1.320,83 €	1.320,83 €
Total:		35.235,84 €		Total:	2.734,05 €	2.734,05 €	2.734,05 €

6.1.1.2.Presupuesto financiación

La cooperativa iniciara su actividad empresarial a través de las aportaciones económicas que realizarán sus socios, evitando de esta forma endeudarse con financiación ajena (entidades de crédito, etc.).

La siguiente tabla muestra la aportación que realizará cada socio.

<i>Aportación de los socios</i>	
Socio 1	10.000 €
Socio 2	10.000 €
Socio 3	10.000 €
Socio 4	10.000 €
Socio 5	10.000 €
Socio 6	10.000 €
<i>Total:</i>	60.000 €

6.1.1.3.Presupuesto ingresos

"Creación de una Cooperativa de Ayuda a Domicilio, Help-me, Sociedad Cooperativa"

	enero	febrero	marzo	abril	mayo	junio
Ventas estimadas	12.740,14 €	12.740,14 €	12.740,14 €	12.740,14 €	12.740,14 €	12.740,14 €
IVA repercutido 4%	509,61 €	509,61 €	509,61 €	509,61 €	509,61 €	509,61 €

julio	agosto	septiembre	octubre	noviembre	diciembre	TOTAL
12.740,14 €	4.900,00 €	4.900,00 €	12.740,14 €	12.740,14 €	12.740,14 €	137.201,40 €
509,61 €	196,00 €	196,00 €	509,61 €	509,61 €	509,61 €	5.488,06 €

6.1.1.4.Previsión gastos

- *Alquiler del local*

Fianza	21% IVA	21% Retención	Total a pagar
1.000,00 €	210,00 €	210,00 €	1.000,00 €

Nº de meses	Alquiler	21% IVA	21% Retención	Total a pagar
12	6.000,00 €	1.260,00 €	1.260,00 €	6.000,00 €

- *Compras estimadas*

PRODUCTOS	B.I.	IVA 21%	TOTAL
Uniformes	100,00 €	21,00 €	121,00 €
Calzado	120,00 €	25,20 €	145,20 €
Mascarillas	10,00 €	2,10 €	12,10 €
Guantes Látex	16,00 €	3,36 €	19,36 €
Mochila Emergencia	100,00 €	21,00 €	121,00 €
Tensiómetro digital	120,00 €	25,20 €	145,20 €
TOTAL:	466,00 €	97,86 €	563,86 €

"Creación de una Cooperativa de Ayuda a Domicilio, Help-me, Sociedad Cooperativa"

- *Gastos estimados*

Concepto	Base Imponible	10% IVA	21% IVA	Total
Agua	240,00 €	24,00 €		264,00 €
Luz	1.650,00 €		346,50 €	1.996,50 €
Teléfono+ Internet	700,15 €		147,03 €	847,18 €
Telefonía móvil	2.200,00 €		462,00 €	2.662,00 €
Material de oficina	780,00 €		163,80 €	943,80 €
Extintores	120,68 €		25,34 €	146,02 €
Alarmas	454,30 €		95,40 €	549,70 €
Limpieza	1.100,00 €		231,00 €	1.331,00 €
Seguro Convenio	305,76 €			305,76 €
Seguro local	877,76 €			877,76 €
TOTAL:	8.428,65 €	24,00 €	1.471,08 €	9.923,73€

- *Cuadro auxiliar para el cálculo de las liquidaciones trimestrales de IVA:*

Cuadro auxiliar para la estimación de las liquidaciones trimestrales de IVA				
	1T	2T	3T	4T
	Liquidación abril	Liquidación julio	Liquidación octubre	Liquidación enero
IVA REPERCUTIDO	enero	abril	julio	octubre
	509,61 €	509,61 €	509,61 €	509,61 €
	febrero	mayo	agosto	noviembre
	509,61 €	509,61 €	196,00 €	509,61 €
	marzo	junio	septiembre	diciembre
	509,61 €	509,61 €	196,00 €	509,61 €
Total (1)	1.528,82 €	1.528,82 €	901,61 €	1.528,82 €
IVA SOPORTADO	enero	abril	julio	octubre
	8.229,76 €	189,54 €	267,44 €	189,54 €
	febrero	mayo	agosto	noviembre
	189,54 €	189,54 €	189,54 €	189,54 €
	marzo	junio	septiembre	diciembre
	189,54 €	189,54 €	189,54 €	189,54 €
Total (2)	8.604,84 €	564,62 €	642,52 €	564,62 €
Liquidación IVA trimestre (1-2)	-7.076,02 €	964,20 €	259,09 €	964,20 €
Importes pendientes de compensar trimestre anterior (3)	0,00 €	-7.076,02 €	-6.111,82 €	-5.852,73 €
IMPORTE LIQUIDACIONES [(1-2)-3]	-7.076,02 €	-6.111,82 €	-5.852,73 €	-4.888,53 €

"Creación de una Cooperativa de Ayuda a Domicilio, Help-me, Sociedad Cooperativa"

- *Cuadro resumen de costes salariales estimados para el año 1:*

COSTES SALARIALES AÑO 1				
Puesto de trabajo / Categoría profesional	Número de trabajadores	Remuneraciones totales anuales por categoría (todos los trabajadores)	Cotización Régimen Especial Trabajadores Autónomos - RETA	Total costes laborales anuales
Director	1	10.166,67 €	3.366,79 €	13.533,46 €
Coordinador	1	10.166,67 €	3.366,79 €	13.533,46 €
Trabajador Familiar	1	10.166,67 €	3.366,79 €	13.533,46 €
Auxiliar Ayuda Domicilio	2	20.333,34 €	6.733,34 €	27.066,68 €
Administrativo	1	10.166,67 €	3.366,79 €	13.533,46 €
Total:		61.000,02 €	20.200,50 €	81.200,52 €

- *Cuadro resumen de costes salariales estimados para los ejercicios 2 y 3:*

COSTES SALARIALES AÑO 2				
Puesto de trabajo / Categoría profesional	Número de trabajadores	Remuneraciones totales anuales por categoría (todos los trabajadores)	Cotización Régimen Especial Trabajadores Autónomos - RETA	Total costes laborales anuales
Director	1	10.166,67 €	3.366,79 €	13.533,46 €
Coordinador	1	10.166,67 €	3.366,79 €	13.533,46 €
Trabajador Familiar	1	10.166,67 €	3.366,79 €	13.533,46 €
Auxiliar Ayuda Domicilio	2	20.333,34 €	6.733,34 €	27.066,68 €
Administrativo	1	10.166,67 €	3.366,79 €	13.533,46 €
Total:		61.000,02 €	20.200,50 €	81.200,52 €

COSTES SALARIALES AÑO 3					
Puesto de trabajo / Categoría profesional	Número de trabajadores	Remuneraciones totales anuales por categoría (todos los trabajadores)	Cotización Régimen Especial Trabajadores Autónomos - RETA	Cotización Régimen General	Total costes laborales anuales
Director	1	10.166,67 €	3.366,79 €		13.533,46 €
Coordinador	1	10.166,67 €	3.366,79 €		13.533,46 €
Trabajador Familiar	1	10.166,67 €	3.366,79 €		13.533,46 €
Auxiliar Ayuda Domicilio	3	33.554,80 €	6.733,34 €	4.112,40 €	44.400,54 €
Administrativo	1	10.166,67 €	3.366,79 €		13.533,46 €
Total:		74.221,48 €	20.200,50 €	4.112,40 €	98.534,38 €

"Creación de una Cooperativa de Ayuda a Domicilio, Help-me, Sociedad Cooperativa"

- *Cuadro auxiliar para la estimación de las liquidaciones trimestrales por las retenciones de IRPF:*

RETENCIONES IRPF EJERCICIO 1				
	1T	2T	3T	4T
	Liquidación abril	Liquidación julio	Liquidación octubre	Liquidación enero
enero	511,67 €			
febrero	511,67 €			
marzo	511,67 €			
abril		511,67 €		
mayo		511,67 €		
junio		511,67 €		
julio			511,67 €	
agosto			511,67 €	
septiembre			511,67 €	
octubre				511,67 €
noviembre				511,67 €
diciembre				511,67 €
Total:	1.535,01 €	1.535,01 €	1.535,01 €	1.535,01 €

- *Cuadro resumen de las liquidaciones por IRPF estimadas para los ejercicios 2 y 3:*

RETENCIONES IRPF		
	EJERCICIO 2	EJERCICIO 3
Alquiler local	1.260,00 €	1.260,00 €
Nóminas	4.880,00 €	5.937,72 €
Total:	6.140,00 €	7.197,72 €

- *Previsión de tesorería para el año 1: se adjunta anexo 1.*

"Creación de una Cooperativa de Ayuda a Domicilio, Help-me, Sociedad Cooperativa"

6.1.1.5. Estudio viabilidad

- Elaboración de la cuenta de resultados del ejercicio 1:

RESULTADO DEL EJERCICIO 1		
		Total
	<i>Ingresos</i>	137.201,40 €
700	Venta de mercaderías	137.201,40 €
	<i>Gastos</i>	116.180,56 €
600	Compra de mercaderías	466,00 €
610	Variación de existencias	0,00 €
621	Arrendamientos	7.000,00 €
622	Reparaciones y conservación	15.850,00 €
625	Primas de seguros	1.183,52 €
627	Publicidad	0,00 €
628	Suministros	1.890,00 €
629	Otros servicios	4.255,13 €
631	Otros tributos	1.601,08 €
640	Sueldos y salarios	61.000,02 €
642	Seguridad Social a cargo de la empresa	20.200,75 €
681	Amortización del inmovilizado material	2.734,05 €
	Resultado del ejercicio (129):	21.020,84 €

- Cálculo del impuesto de sociedades:

IMPUESTO DE SOCIEDADES EJERCICIO 1		
Beneficio antes de impuestos		21.020,84 €
Tipo tramo 1 hasta 120.202,41 €	20%	4.204,17 €
Tipo tramo 2 por la diferencia	25%	
Resultado final ejercicio		16.816,68 €

"Creación de una Cooperativa de Ayuda a Domicilio, Help-me, Sociedad Cooperativa"

- *Cuadro resumen del beneficio estimado para los ejercicios 2 y 3:*

AÑO 2		
Gastos + Compras		92.799,17 €
Ingresos + Ventas		164.641,68 €
Beneficio antes de impuestos		71.842,51 €
Impuesto Sociedades hasta 120.202,41 €	20%	14.368,50 €
Impuesto Sociedades por la diferencia	30%	
Beneficio después de impuestos		57.474,01 €

AÑO 3		
Gastos + Compras		110.137,53 €
Ingresos + Ventas		197.570,02 €
Beneficio antes de impuestos		87.432,49 €
Impuesto Sociedades hasta 120.202,41 €	20%	17.486,50 €
Impuesto Sociedades por la diferencia	30%	
Beneficio después de impuestos		69.945,99 €

"Creación de una Cooperativa de Ayuda a Domicilio, Help-me, Sociedad Cooperativa"

- *Cash Flow*

CASH FLOW		Inicio	1º año	2º año	3º año	Final
(+)	Ventas		137.201,40 €	164.641,68 €	197.570,02 €	
(-)	Costes de ventas		116.180,56 €	92.799,17 €	110.137,53 €	
(=)	Utilidad bruta	0,00 €	21.020,84 €	71.842,51 €	87.432,49 €	
(-)	Otros costes					
(-)	Amortizaciones		2.734,05 €	2.734,05 €	2.734,05 €	
(=)	Beneficio antes de impuestos (BAI)	0,00 €	18.286,79 €	69.108,46 €	84.698,43 €	
(+)	Amortizaciones		2.734,05 €	2.734,05 €	2.734,05 €	
(=)	FONDOS GENERADOS (1)	0,00 €	21.020,84 €	71.842,51 €	87.432,49 €	
(+ / -)	Inversión / desinversión en activo fijo (2)	35.325,84 €				
(+ / -)	Inversión / desinversión en capital circulante (fondo de maniobra) (3)	24.674,16 €				
(=)	FONDOS ABSORBIDOS (2+3)	60.000,00 €				
	CASH-FLOW (1- (2+3))	-60.000,00 €	21.020,84 €	71.842,51 €	87.432,49 €	0,00 €

- *VAN (Valor Actual Neto)*

CASH-FLOW				
Inicio	1º año	2º año	3º año	Final
-60.000,00	21.020,84	71.842,51	87.432,49	

$$\text{VAN} = 84.173,15 \text{ €}$$

- *TIR (Tasa Interna de Rentabilidad)*

CASH-FLOW				
Inicio	1º año	2º año	3º año	Final
-60.000,00	21.020,84	71.842,51	87.432,49	

$$\text{TIR} = 63,16\%$$

7. Área Jurídico y Fiscal

"Creación de una Cooperativa de Ayuda a Domicilio, Help-me, Sociedad Cooperativa"

7.1. Tipo sociedad. Ventajas

Las cooperativas se regirán por lo establecido en la "ley 27/1999, de 16 de Julio, cuando su ámbito de actuación sea nacional o abarque varias comunidades. Cuando la cooperativa realice su actividad exclusivamente en Comunidad Autónoma se regirá por las leyes de la Comunidad.

En materia Fiscal, las cooperativas tributan a través del Impuesto sobre Sociedades, y no pueden acogerse al régimen simplificado, ni al recargo de equivalencia del impuesto sobre el valor añadido.

Dentro del régimen fiscal de las cooperativas conviene distinguir:

- Cooperativas no protegidas: tienen tal consideración las entidades que no se ajustan a los principios y disposiciones de la ley 27/1999 o de las leyes de cooperativas de las Comunidades Autónomas, así como aquellas que pierdan la condición de socialmente protegidas.

Las sociedades cooperativas no protegidas tributan en el Impuesto de Sociedades al tipo general del 35% por la totalidad del resultado.

- Cooperativas protegidas: se incluyen aquellas que se ajustan a las disposiciones de la ley 27/1999 y no incurran en ninguna causa de exclusión. Gozan de:
 - Exención ITPAJD (impuesto de transmisión patrimonial y actos jurídicos documentados), respecto a los actos de constitución, ampliación de capital, constitución y cancelación de préstamos, adquisición bienes y derechos que se integren en el fondo de educación y promoción.
 - Bonificación 95% de la cuota y recargo sobre el I.A.E.
 - Bonificación 95% cuota y recargos en el I.B.I. que grave a los bienes de naturaleza rústica de las cooperativas agrarias y de explotación comunitaria de la tierra.
 - Impuesto sobre sociedades: aplicación tipo impositivo reducido del 20% para la base integrada por los resultados cooperativos y el tipo general para resultados extra cooperativos.
- Cooperativas especialmente protegidas. Son las cooperativas de 1er grado que tengan la consideración de protegidas y pertenecen a alguno de los siguientes tipos: Cooperativas de Trabajo Asociado, Cooperativas Agrarias, Cooperativas del Mar,

"Creación de una Cooperativa de Ayuda a Domicilio, Help-me, Sociedad Cooperativa"

Cooperativas de Usuarios y Consumidores y Cooperativas de Explotación comunitaria de la tierra.

Este tipo de cooperativas disfrutan además de unos beneficios adicionales como: Impuesto de Sociedades; bonificación del 50% sobre la cuota íntegra, además la CTA, bonificación 90% cuando cumplan requisitos por ley.

7.2. Trámites Constitución

Trámite o gestión	B.I.	IVA	TOTAL
		21%	
Certificado de no coincidencia del nombre	17,24 €	3,62 €	20,86 €
Escritura de constitución	320,00 €	67,20 €	387,20 €
Impuesto de transmisiones patrimoniales y actos jurídicos documentados	25,91 €	5,44 €	31,35 €
Escritura de constitución	137,93 €	28,97 €	166,90 €
Declaración censal	0,00 €	0,00 €	0,00 €
Licencia de apertura	800,00 €	168,00 €	968,00 €
Alta de la empresa en el IAE	0,00 €	0,00 €	0,00 €
Alta de la empresa en la Seg. Social	0,00 €	0,00 €	0,00 €
Adquisición y sellado de libros mercantiles, laborales y contables	300,00 €	63,00 €	363,00 €
Impuesto de bienes inmuebles	0,00 €	0,00 €	0,00 €
Calendario laboral	0,00 €	0,00 €	0,00 €
TOTAL:	1.601,08 €	336,23 €	1.937,31 €

8. Conclusiones

"Creación de una Cooperativa de Ayuda a Domicilio, Help-me, Sociedad Cooperativa"

"Creación de una Cooperativa de Ayuda a Domicilio, Help-me, Sociedad Cooperativa"

El aumento de la población, de la esperanza de vida, los cambios en los modelos y/o estructuras en nuestra sociedad, el acceso al empleo, la obligatoriedad de movilidad, son factores a tener en cuenta que a buen seguro avalarán las inversiones y puesta en marcha de proyectos empresariales del modelo expuesto en el presente trabajo.

Del proyecto se desprende que a pesar de la crisis económica, la atención a las personas mayores y dependientes constituye un sector preferente en cuanto a oportunidades y nuevos yacimientos de empleo.

El plan de empresa destaca por un lado el exhaustivo análisis de mercado atendiendo a los distintos factores sociales, demográficos, económicos, políticos, pero destacando por encima, el aumento de personas extranjeras y concretamente ingleses, con dilatada trayectoria en el welfare-estate y con dificultades para mantener las redes de apoyo familiar, primordiales en el sistema español, pero negativas para la expansión y desarrollo de Help me Soc Cooperativa.

Por otro lado en el aspecto comercial la empresa nace con una vocación de crecimiento diversificando las actuaciones y aumentando las áreas de intervención. Los precios son competitivos, las capacidades del personal basada en la formación y conocimientos que la competencia no tiene-idioma-, unido a una buena forma de gobierno, basada en principios cooperativos y aumentando la RSC, a través de la ONGs, hacen de éste servicio un servicio con valor añadido, aumentará la reputación y la fidelidad de los clientes, aspectos fundamentales en el mantenimiento y expansión de la empresa.

Se opta por una empresa localizada, de fácil acceso para el cliente potencial, con unas funciones y competencias perfectamente delimitadas en el catálogo de puestos de trabajo. Con una política de crecimiento empresarial basada en la integración de personas en situación de exclusión social poniendo en práctica el aumento de la RSC.

En el aspecto económico se desprende que a pesar de tener una inversión inicial de 10.000€ por socio, y atendiendo a previsiones reales, los beneficios a partir del 3er año, permiten el mantenimiento y el reparto de beneficios.

El principal problema para las empresas de economía social, surge de la aplicación de políticas extremadamente conservadoras y reductoras, cuyo principal objetivo sea la obtención de beneficio económico por encima de los intereses humanos y la calidad asistencial. Por desgracia, el camino al que nos dirigiremos si no

"Creación de una Cooperativa de Ayuda a Domicilio, Help-me, Sociedad Cooperativa"

cambiamos de rumbo, nos lleva a una explotación laboral basada en la drástica disminución de los salarios, en la disminución de la calidad de los servicios, el acceso a unos servicios con cada vez mayor dificultad para las clases menos pudientes.

Ante esto sólo nos queda la lucha por los derechos de los trabajadores y de unos trabajos dignos, la confianza por encima del dinero, al consumidor/cliente principal actor que prevalezca en su decisión el aspecto de: ¿a quién le doy mi dinero para que preste mi servicio? ¿Qué repercusión tiene para mi entorno?

En el proyecto pretendo que se haya evidenciado que:

- 1º Que constituye una fuente de empleo estable en el ámbito local.
- 2º Que pretende aportar beneficios a la economía local creando redes de colaboración con los distintos agentes.
- 3º Que es económicamente sostenible y realizable, no requiriendo de una gran inversión.
- 4º Que sus principios cooperativos están basados además en el bien común como objetivos marcados para el cambio en los modelos económicos y sociales.

En cuanto a las conclusiones del estudio de mercado realizado sobre una población de cincuenta personas extranjeras, residentes en nuestro municipio, se refleja que:

1º) sobre cuestiones personales:

- De los 50 encuestados, 42 consideran Mazarrón su último destino, dato a tener en cuenta en el diseño planificación de los servicios y actividades.
- El 60% de los encuestados residen más de 5 años.
- El 30% más de 10 años
- El 10% entre 1 y 5 años.

2º) Sobre consumos y preferencias:

- El 82% de los encuestados prefiere mantenerse en su domicilio, el 14% prefieren irse a un centro residencial.
- El 97% valora el idioma, el trato de los profesionales y el conocimiento.
- El 82% prefieren empresas respetuosas con el medio ambiente y que tengan fines filantrópicos.
- En cuanto a servicios el 89% ha marcado varios: acompañamiento, tareas de gestión, aseo personal, servicios domésticos.
- El 75% de las personas tiene algún familiar y/o amigo con problemas de movilidad.
- El 98 % de los encuestados manifiesta que la atención ante situaciones de necesidad las realizan los familiares y amigos.

En cuanto a la viabilidad económica del proyecto, podemos destacar lo siguiente:

Punto muerto o Umbral de rentabilidad: momento a partir del cual, la empresa ni tiene pérdidas ni beneficios, es decir, los costes son iguales a los ingresos. A partir de ese momento la empresa empezará a obtener beneficios.

En el proyecto, la empresa obtiene beneficios a partir del año 2.

TIR (Tasa Interna de Rentabilidad): La TIR puede utilizarse como indicador de la rentabilidad de un proyecto: a mayor TIR, mayor rentabilidad; así, se utiliza como uno de los criterios para decidir sobre la aceptación o rechazo de un proyecto de inversión. El porcentaje en el proyecto es de un 63,16%; por tanto indica que el proyecto será rentable.

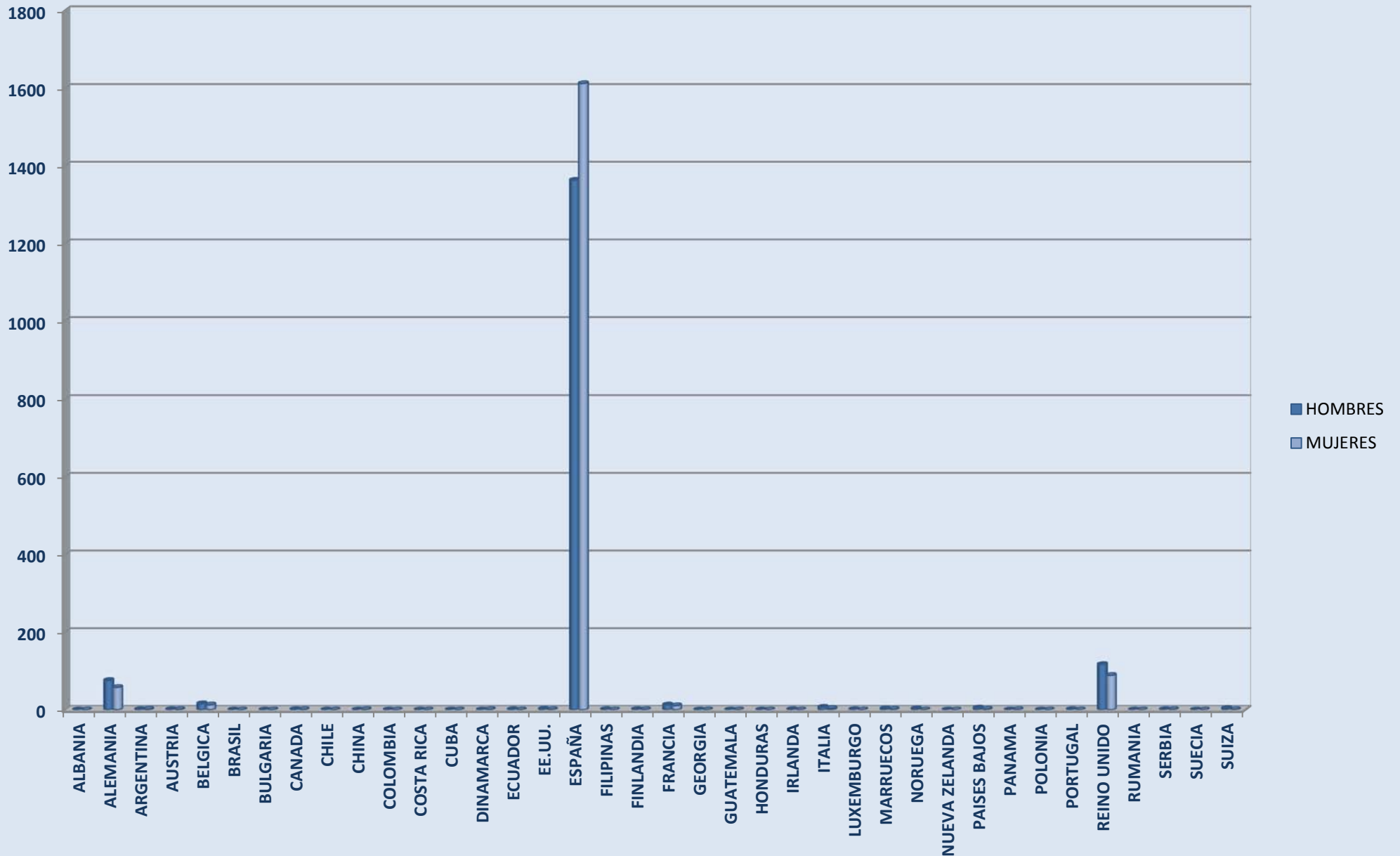
9. Bibliografía

"Creación de una Cooperativa de Ayuda a Domicilio, Help-me, Sociedad Cooperativa"

"Creación de una Cooperativa de Ayuda a Domicilio, Help-me, Sociedad Cooperativa"

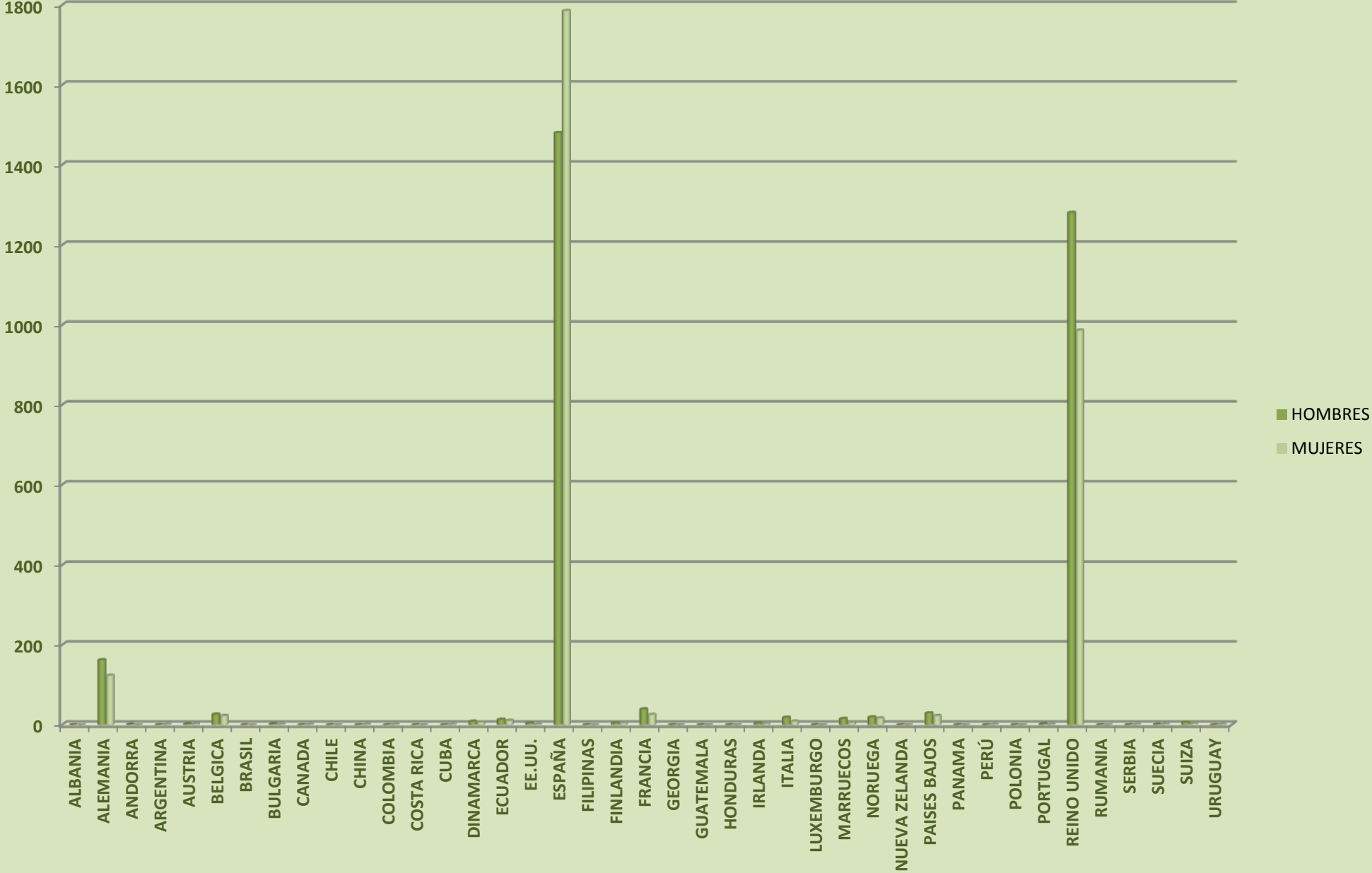
- "El emprendedor innovador y la creación de empresas."
Autores: Domingo García Pérez de Lema, Antonio Juan Briones Peñalver y Jesús Bernal García
- "Creación de empresas de Economía social" Fernando Bruna Quintas
- Ley de Dependencia 39/2006
- Observatorio Mayores del Imserso.
- WWW.imserso. (Mº de trabajo)
- Guía de Creación de Empresas de Economía social Comunidad de Madrid.
- Libro Blanco de la UE
- Ine-Inebase (Instituto Nacional de Estadística)
- Observatorio Permanente de la Inmigración- Informe 2012
- www.jubilo.es
- www.Gerokon.es
- I Plan Regional de Economía social de la Región de Murcia.
- "Evolución de las necesidades y expectativas de las personas mayores. Fundación Sodexo Alianza 2011.
- Memoria de los Centro de Atención Primaria. CARM 2012
- Boletín Estadísticas laborales Mº Trabajo y Seguridad social.
- www.cepes.es
- "Estrategias de Crecimiento" Pedro Cuesta Valiño
- VConvenio Estatal de Trabajadores de Atención a la Dependencia.
- www.ucomur.
- <http://www.educaweb.com/contenidos/laborales/nuevas-profesiones/nuevos-yacimientos-empleo/>

POBLACIÓN MAYOR 60 AÑOS MAZARRÓN - AÑO 2000

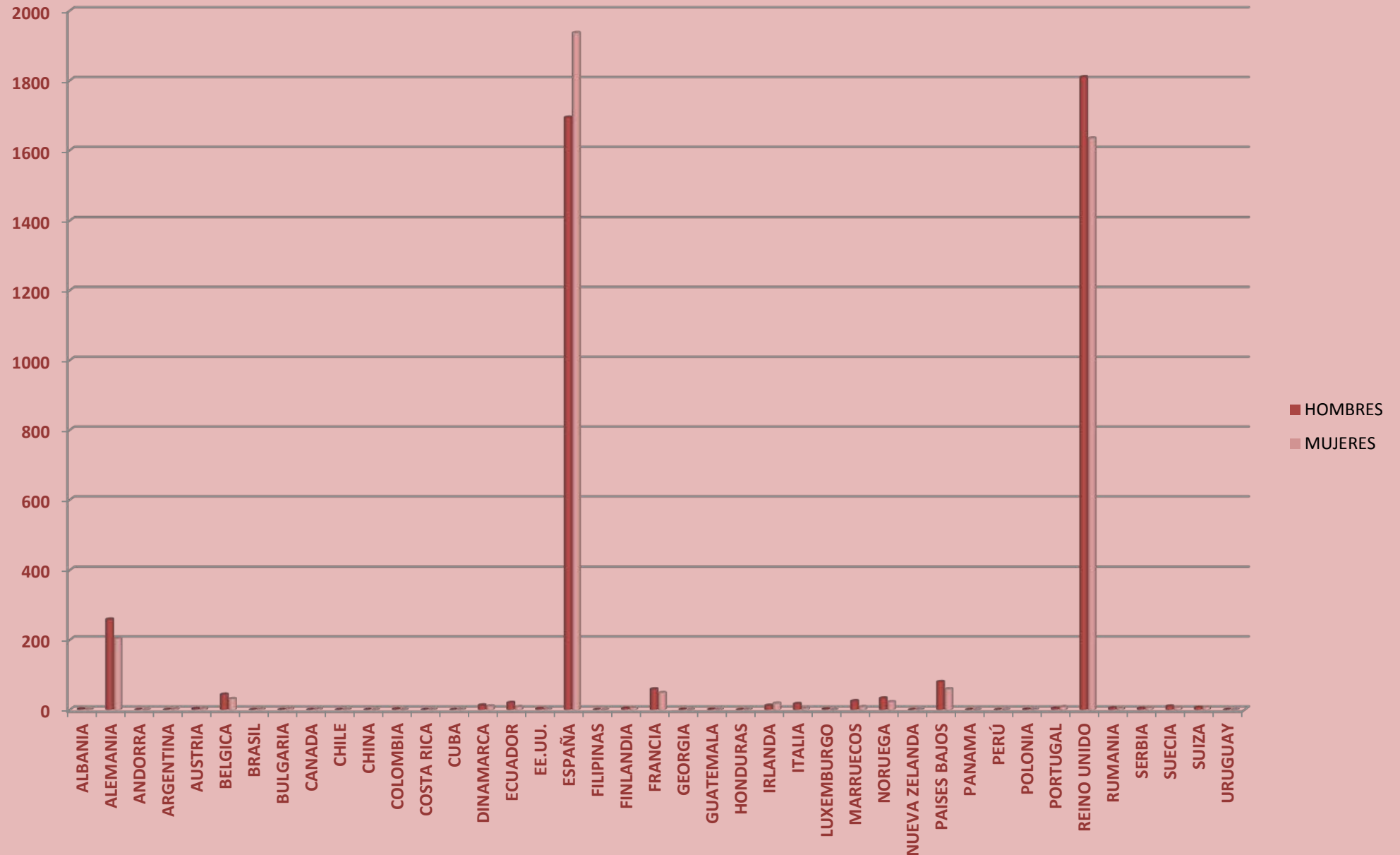


Fuente: Elaboración propia.

POBLACIÓN MAYOR 60 AÑOS
MAZARRÓN - AÑO 2005

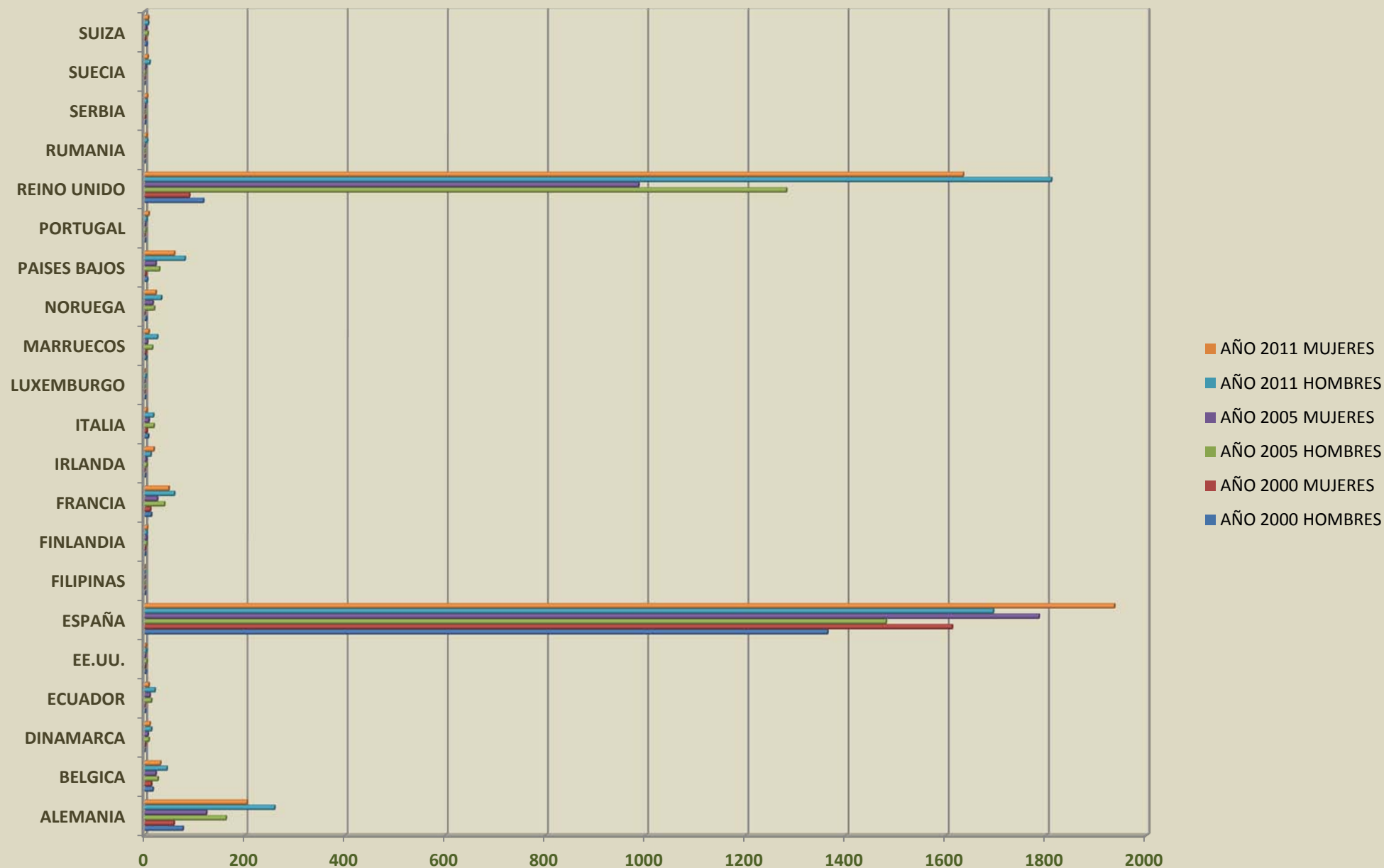


POBLACIÓN MAYOR 60 AÑOS MAZARRÓN 2011



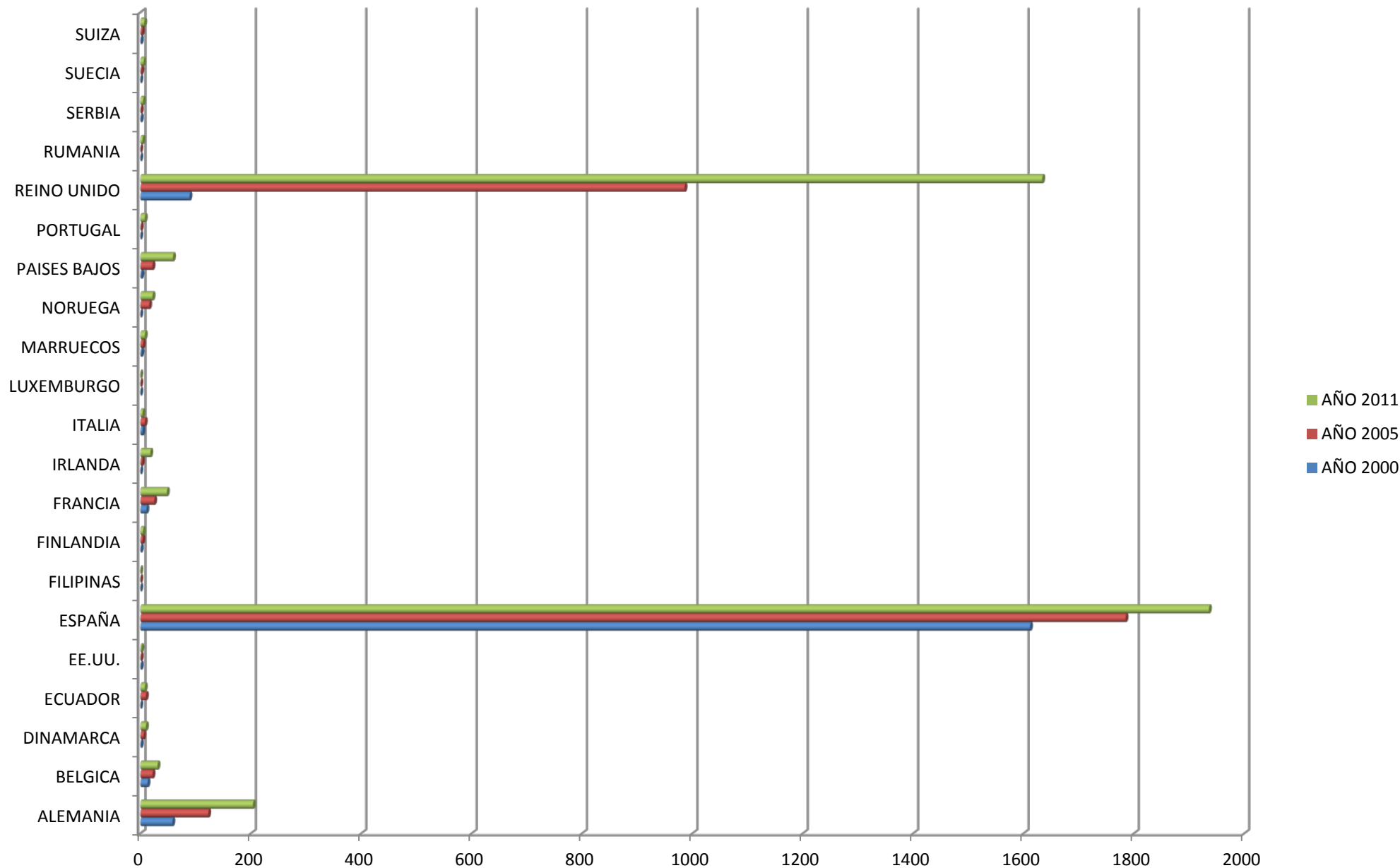
Fuente: Elaboración propia.

EVOLUCIÓN POBLACIÓN MAZARRÓN AÑOS 2000 - 2011



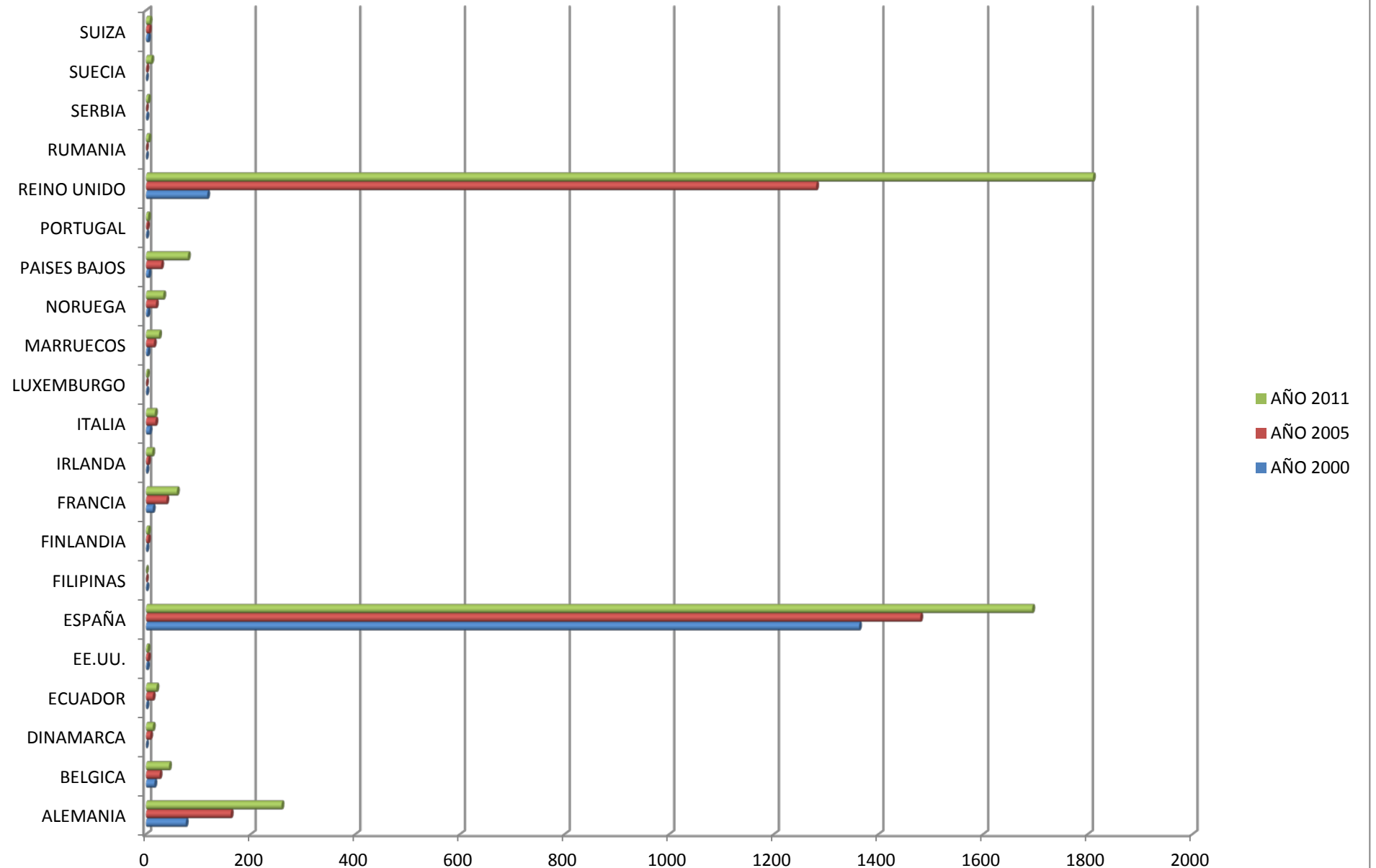
Fuente: Elaboracion propia.

EVOLUCIÓN POBLACIÓN FEMENINA MAZARRÓN **AÑOS 2000 - 2011**



Fuente: Elaboración propia.

EVOLUCIÓN POBLACIÓN MASCULINA MAZARRÓN **AÑOS 2000 - 2011**



Fuente: Elaboración propia.

PRESUPUESTO DE TESORERIA AÑO 1 (anexo 1)

	enero	febrero	marzo	abril	mayo	junio	julio	agosto	septiembre	octubre	noviembre	diciembre
SALDO INICIAL (1)	60.000,00 €	17.666,13 €	22.964,65 €	28.307,17 €	32.070,68 €	37.413,20 €	42.711,72 €	46.047,33 €	43.192,10 €	40.380,87 €	44.144,38 €	49.486,90 €
Aportación a título de capital												
Socio 1	10.000,00 €											
Socio 2	10.000,00 €											
Socio 3	10.000,00 €											
Socio 4	10.000,00 €											
Socio 5	10.000,00 €											
Socio 6	10.000,00 €											
COBROS												
Subvenciones												
Ventas	12.740,14 €	12.740,14 €	12.740,14 €	12.740,14 €	12.740,14 €	12.740,14 €	12.740,14 €	4.900,00 €	4.900,00 €	12.740,14 €	12.740,14 €	12.740,14 €
VA repercutido	509,61 €	509,61 €	509,61 €	509,61 €	509,61 €	509,61 €	509,61 €	196,00 €	196,00 €	509,61 €	509,61 €	509,61 €
Total cobros (2)	13.249,75 €	13.249,75 €	13.249,75 €	13.249,75 €	13.249,75 €	13.249,75 €	13.249,75 €	5.096,00 €	5.096,00 €	13.249,75 €	13.249,75 €	13.249,75 €
PAGOS												
Gastos de constitución	1.601,08 €											
Inmovilizado	35.325,84 €											
Fianza Arrendamiento	1.000,00 €											
Arrendamientos	500,00 €	500,00 €	500,00 €	500,00 €	500,00 €	500,00 €	500,00 €	500,00 €	500,00 €	500,00 €	500,00 €	500,00 €
Proveedores	466,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €
Comunicación	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €
Servicios y suministros ext.	0,00 €	353,65 €	313,65 €	353,65 €	313,65 €	353,65 €	313,65 €	353,65 €	313,65 €	353,65 €	313,65 €	353,65 €
Gastos generales	510,68 €	141,30 €	141,30 €	141,30 €	141,30 €	141,30 €	531,30 €	141,30 €	141,30 €	141,30 €	141,30 €	141,30 €
Seguros	1.183,52 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €
Sueldos y salarios	5.083,34 €	5.083,34 €	5.083,34 €	5.083,34 €	5.083,34 €	5.083,34 €	5.083,34 €	5.083,34 €	5.083,34 €	5.083,34 €	5.083,34 €	5.083,34 €
Amortización de préstamos												
Intereses de préstamos												
VA soportado	8.229,76 €	189,54 €	185,54 €	189,54 €	185,54 €	189,54 €	267,44 €	189,54 €	185,54 €	189,54 €	185,54 €	189,54 €
Pagos fiscales y Seg. Social												
Liquidaciones IVA												
Retenciones IRPF				1.535,01 €			1.535,01 €			1.535,01 €		
Cuotas Seguridad Social	1.683,40 €	1.683,40 €	1.683,40 €	1.683,40 €	1.683,40 €	1.683,40 €	1.683,40 €	1.683,40 €	1.683,40 €	1.683,40 €	1.683,40 €	1.683,40 €
Pagos fraccionados IS												
Total pagos (3)	55.583,62 €	7.951,23 €	7.907,23 €	9.486,24 €	7.907,23 €	7.951,23 €	9.914,14 €	7.951,23 €	7.907,23 €	9.486,24 €	7.907,23 €	7.951,23 €
SALDO NETO MES (2-3)	-42.333,87 €	5.298,52 €	5.342,52 €	3.763,51 €	5.342,52 €	5.298,52 €	3.335,61 €	-2.855,23 €	-2.811,23 €	3.763,51 €	5.342,52 €	5.298,52 €
SALDO FINAL [1+(2-3)]	17.666,13 €	22.964,65 €	28.307,17 €	32.070,68 €	37.413,20 €	42.711,72 €	46.047,33 €	43.192,10 €	40.380,87 €	44.144,38 €	49.486,90 €	54.785,42 €

